



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

KAP.430.10.2024

Nr ewid. 128/2024/P/24/005/KAP

Informacja o wynikach kontroli

FUNKCJONOWANIE SYSTEMU POWIADAMIANIA RATUNKOWEGO W ZAKRESIE NUMERU ALARMOWEGO 112

MISJA

Najwyższej Izby Kontroli jest niezależna, profesjonalna kontrola zadań publicznych w interesie obywateli i państwa

p.o. Dyrektor
Departamentu Administracji Publicznej

Bogdan Skwarka
/podpisano elektronicznie/

Wiceprezes Najwyższej Izby Kontroli

Jacek Kozłowski
/podpisano elektronicznie/

Prezes Najwyższej Izby Kontroli

Marian Banaś
/podpisano elektronicznie/

Warszawa, kwiecień 2025 r.

Najwyższa Izba Kontroli
ul. Filtrowa 57
02-056 Warszawa
+48 22 444 50 00
nik@nik.gov.pl

Spis treści

Wykaz skrótów, skrótowców i pojęć	4
1. Wprowadzenie	7
2. Ocena ogólna	10
3. Synteza	13
4. Wnioski	37
5. Ważniejsze wyniki kontroli	39
5.1. Działania podejmowane przez Ministra SWiA w celu zapewnienia prawidłowego i rzetelnego funkcjonowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112.....	39
5.2. Działania podejmowane przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w celu zapewnienia prawidłowego i rzetelnego funkcjonowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112.....	68
5.3. Organizacja i funkcjonowanie Centrum Powiadamiania Ratunkowego działającego w ramach Systemu Powiadamiania Ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112.....	80
6. Załączniki.....	127
6.1. Opis Systemu Teleinformatycznego Centrów Powiadamiania Ratunkowego	127
6.2. Metodyka kontroli i informacje dodatkowe.....	128
6.3. Analiza stanu prawnego i uwarunkowań organizacyjno-ekonomicznych.....	151
6.4. Wykaz aktów prawnych dotyczących kontrolowanej działalności.....	166
6.5. Wykaz podmiotów, którym przekazano informację o wynikach kontroli.....	168

WYKAZ SKRÓTÓW, SKRÓTOWCÓW I POJĘĆ

AML	(ang. Advanced Mobile Location) bezpłatna usługa lokalizacji alarmowej dostępna na urządzeniach końcowych w sieciach telefonii komórkowej, która w trakcie połączenia na numer alarmowy wysyła najlepszą dostępną lokalizację dzwoniącego (np. z GPS telefonu komórkowego) do dedykowanego systemu informatycznego, z którego dane są pobierane przez służby ratunkowe. GPS (Global Positioning System) to amerykański system nawigacji satelitarnej pozwalający na określenie pozycji użytkownika, a GNSS (Global Navigation Satellite System) jest jego nadrzędnym, globalnym odpowiednikiem obejmującym także inne systemy satelitarne, tj. europejski Galileo, czy chiński BeiDou.
BTS	(ang. Base Transceiver Station) - stacja bazowa telefonii komórkowej.
CPR lub centrum lub PSAP	(ang. Public Safety Answering Point) centrum powiadamiania ratunkowego.
DOLiZK	Departament Ochrony Ludności i Zarządzania Kryzysowego w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych i Administracji.
eCall	system awaryjnego powiadamiania o wypadkach drogowych, który automatycznie uruchamia się w samochodzie w momencie kolizji i przesyła dane o lokalizacji pojazdu oraz rodzaju zdarzenia do najbliższego CPR. Może być również aktywowany ręcznie. System eCall jest obowiązkowy w pojazdach homologowanych w Unii Europejskiej ¹ od 1 kwietnia 2018 r.
GUGiK	Główny Urząd Geodezji i Kartografii.
KCMSPR	Krajowe Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych i Administracji.
MSWiA Minister SWiA	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji. Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji.
numer alarmowy	numer ustalony w ustawie Prawo telekomunikacyjne ² lub w Planie numeracji krajowej (PNK) ³ dla publicznych sieci

¹ Dalej: UE.

² Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2024 r. poz. 34, ze zm.). Na podstawie art. 68 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo komunikacji elektronicznej (dalej: ustawa wprowadzająca PKE, poz. 1222), z dniem 10 listopada 2024 r. ustawa Prawo telekomunikacyjne traci moc, z wyjątkiem przepisów: 1) art. 56 ust. 4a ustawy, który traci moc z dniem 17 sierpnia 2024 r.; 2) art. 1 ust. 1 pkt 2, art. 2 pkt 1, 17, 27, 29, 31, 35, 41, 43, 46, 48, 49 i 52, art. 9, art. 160 ust. 1 i 2, działu VIIa oraz art. 209 ust. 1 pkt 25a, 271 i 27a ustawy, które tracą moc z dniem wejścia w życie przepisów wdrażających dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2555 z dnia 14 grudnia 2022 r. w sprawie środków na rzecz wysokiego wspólnego poziomu cyberbezpieczeństwa na terytorium Unii, zmieniającą rozporządzenie (UE) nr 910/2014 i dyrektywę (UE) 2018/1972 oraz uchylającą dyrektywę (UE) 2016/1148 (dyrektywa NIS 2) (Dz. Urz. UE L 333 z 27.12.2022, str. 80). Z dniem 10 listopada 2024 r. weszła w życie nowo uchwalona ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U. poz. 1121), dalej: PKE.

³ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 30 października 2013 r. w sprawie planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, w których świadczone są publicznie dostępne usługi telefoniczne (Dz.U. z 2023 r. poz. 145). Uchylone z dniem 1 stycznia 2025 r. Zostało zastąpione przez rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 4 grudnia 2024 r. w sprawie planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych (Dz.U. poz. 1862).

	telekomunikacyjnych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy, tj. numer abonenckich usług specjalnych (AUS), przewidziany w PNK dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy (art. 2 pkt 21 ustawy Prawo telekomunikacyjne), np. 112, 997 (Policja), 998 (Państwowa Straż Pożarna) i 999 (Państwowe Ratownictwo Medyczne).
obsługa zgłoszeń alarmowych	zespół czynności mających na celu odbiór zgłoszenia alarmowego, zakwalifikowanie tego zgłoszenia, przekazanie go drogą elektroniczną z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego do właściwego merytorycznie ze względu na rodzaj zgłoszenia podmiotu ratowniczego, a w przypadku, gdy zachodzi taka potrzeba – przekierowanie połączenia telefonicznego do podmiotu ratowniczego lub podmiotu pomocniczego, a także monitorowanie statusu tego zgłoszenia w systemie teleinformatycznym.
PLI CBD	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.
PSP	Państwowa Straż Pożarna.
PRM	Państwowe Ratownictwo Medyczne.
rozporządzenie CPR lub rozporządzenie w sprawie organizacji funkcjonowania CPR	rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych ⁴ .
rozporządzenie KRI	rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 21 maja 2024 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych ⁵ .
rozporządzenie w sprawie PLI CBD	rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 28 grudnia 2015 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania systemu gromadzącego i udostępniającego informacje i dane od przedsiębiorcy telekomunikacyjnego ⁶ .

⁴ Dz.U. poz. 832. Rozporządzenie weszło w życie w dniu 5 maja 2021 r. zastąpiło rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego (Dz.U. poz. 574).

⁵ Dz.U. poz. 773. Rozporządzenie weszło w życie 23 maja 2024 r. i rozporządzenie to było poprzedzone rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2247).

⁶ Dz.U. poz. 2333. Przedsiębiorca telekomunikacyjny – dalej: PT – przedsiębiorca lub inny podmiot uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej na podstawie odrębnych przepisów, który wykonuje działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych, świadczeniu usług towarzyszących lub świadczeniu usług telekomunikacyjnych, przy czym przedsiębiorca telekomunikacyjny, uprawniony do: a) świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany jest „dostawcą usług”, b) dostarczania publicznych sieci telekomunikacyjnych lub świadczenia usług towarzyszących, zwany jest „operatorem”.

rozporządzenie w sprawie szkoleń	rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 10 maja 2021 r. w sprawie szkoleń pracowników centrum powiadamiania ratunkowego ⁷ .
Rozporządzenie z 8 listopada 2021 r.	rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 8 listopada 2021 r. w sprawie wymagań funkcjonalnych dla systemu teleinformatycznego i interfejsu komunikacyjnego oraz zakresu informacji przekazywanych za pośrednictwem interfejsu komunikacyjnego ⁸ .
rozporządzenie w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy	rozporządzenia Ministra SWiA z dnia 10 maja 2021 r. w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy, karcie oceny kompetencji i karcie samooceny oraz wzorów tych kart ⁹ .
SPR lub system	system powiadamiania ratunkowego, który składa się z centrów powiadamiania ratunkowego, zwanych dalej „centrami lub CPR”, tworzących jednolity system do obsługi zgłoszeń alarmowych, kierowanych do numerów alarmowych 112, 997, 998 i 999, umożliwiające przekazanie zgłoszenia alarmowego w celu zaangażowania właściwych zasobów ratowniczych m.in. Policji, PSP i PRM.
UKE	Urząd Komunikacji Elektronicznej.
ustawa o SPR	ustawa z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego ¹⁰ .
ustawa o zmianie ustawy o SPR	Ustawa z dnia 17 września 2020 r. o zmianie ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego ¹¹ .
ustawa Pt zgłoszenie alarmowe	ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne. informacja o wystąpieniu lub podejrzeniu wystąpienia nagłego zagrożenia życia lub zdrowia, w tym aktu przemocy, a także nagłego zagrożenia środowiska lub mienia oraz zagrożeń bezpieczeństwa i porządku publicznego, kierowana do numerów obsługiwanych w ramach systemu powiadamiania ratunkowego, przez dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych, z zewnętrznych systemów monitoringu albo z wykorzystaniem środków komunikacji, które umożliwiają niezwłoczne przekazanie tej informacji do centrum powiadamiania ratunkowego.

⁷ Dz.U. poz. 897.

⁸ Dz.U. poz. 2038.

⁹ Dz.U. z 2021 r. poz. 899.

¹⁰ Dz.U. z 2023 r. poz. 748, ze zm.

¹¹ Dz.U. poz. 1899. Weszła w życie 12 listopada 2020 r.

1. WPROWADZENIE

Pytanie definiujące cel główny kontroli

Czy prawidłowo i rzetelnie funkcjonuje System Powiadamiania Ratunkowego?

Pytania definiujące cele szczegółowe kontroli

1. Czy podejmowane przez Ministra SWiA działania przyczyniły się do zapewnienia należytej organizacji i prawidłowego funkcjonowania SPR w zakresie numeru alarmowego 112?
2. Czy działania podjęte przez Prezesa UKE dotyczące SPR w zakresie numeru alarmowego 112 były prawidłowe i rzetelne?
3. Czy CPR działające w ramach SPR w zakresie numeru alarmowego 112 zostały zorganizowane i funkcjonują prawidłowo i rzetelnie?

Jednostki kontrolowane

1. Ministerstwo SWiA
2. Urząd Komunikacji Elektronicznej
3. 9 Urzędów wojewódzkich i Komenda Wojewódzka PSP w Warszawie

Okres objęty kontrolą

Od 1 stycznia 2019 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych w jednostce z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed lub po tym okresie.

Ogólnoeuropejski numer alarmowy 112 został ustanowiony decyzją Rady nr 91/396/EWG z 29 lipca 1991 r. w sprawie wprowadzenia jednolitego europejskiego numeru alarmowego¹². Decyzja ta została wzmocniona przepisami dyrektywy Parlamentu Europejskiego 2002/22/WE z 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (dyrektywa o usłudze powszechnej)¹³. Głównym celem tych regulacji było zapewnienie możliwości bezpłatnego dzwonienia na numer alarmowy 112 z dowolnego telefonu, w każdym kraju Unii Europejskiej. Państwa członkowskie UE zostały zobowiązane do wdrożenia odpowiednich przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych do 24 lipca 2003 r., a kraje przystępujące do UE, w tym Polska, miały czas na implementację do 1 maja 2004 r.

Polska napotkała wiele problemów przy wdrażaniu systemu numeru alarmowego 112. W raporcie Najwyższej Izby Kontroli z 1 września 2010 r. pn. *Funkcjonowanie numeru alarmowego 112 na terenie Polski*¹⁴, NIK negatywnie oceniła wówczas działania Ministra SWiA w zakresie wdrażania numeru alarmowego 112.

Głównym celem ustawy o SPR było zbudowanie jednolitego systemu powiadamiania ratunkowego numeru 112, obsługującego zgłoszenia alarmowe, kierowane do numerów alarmowych 112, 997 (Policji), 998 (Państwowej Straży Pożarnej) i 999 (Państwowego Ratownictwa Medycznego). Do 2015 r. w Polsce utworzono już wszystkie planowane CPR.

Zgodnie z art. 109 ust. 6 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej, informacje o precyzyjnej lokalizacji osoby wykonującej połączenie na numer alarmowy muszą być udostępniane najodpowiedniejszemu centrum powiadamiania ratunkowego bezzwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia alarmowego. Informacje te obejmują informacje o lokalizacji oparte na sieci (na podstawie danych z BTS) i informacje o lokalizacji osoby wykonującej połączenie pochodzące z urządzenia telefonicznego (tj. na podstawie danych z GPS urządzenia telekomunikacyjnego, z którego wykonywane jest połączenie na numer alarmowy), jeżeli jest to technicznie wykonalne. Zgodnie z art. 124 ust. 1

¹² Dz. Urz. UE L 217 z 6.8.1991, str. 31.

¹³ Dz. Urz. UE L 108 z 24.04.2002 r., str. 51. Dyrektywa ta została uchylona przez Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającą Europejski Kodeks Łączności Elektronicznej (Dz. Urz. UE L 321 z 17.12.2018 r., str. 36, ze zm.), dalej: EKŁE. Data wejścia w życie dyrektywy to 20 grudnia 2018 r.

¹⁴ <https://www.nik.gov.pl/plik/id,1903,vp,2300.pdf>.

EKŁE, państwa członkowskie UE przyjmują i publikują, najpóźniej do dnia 21 grudnia 2020 r., przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne niezbędne do wykonania niniejszej dyrektywy. Niezwłocznie przekazują Komisji tekst tych przepisów. Państwa członkowskie stosują te przepisy od dnia 21 grudnia 2020 r.

Według danych Federalnej Komisji ds. Łączności (USA) oraz Komisji Europejskiej, technologia AML pozwala na zwiększenie dokładności ustalania lokalizacji dla połączeń alarmowych. Przekłada się to na skrócenie czasu reakcji służb ratunkowych oraz zwiększenie szans na uratowanie ludzkiego życia. Federalna Komisja ds. Łączności oszacowała, że poprawa usług lokalizacyjnych dla numeru alarmowego 911 może uratować życie ponad 10 tys. osób rocznie w USA. Z kolei według danych Komisji Europejskiej skrócenie czasu interwencji o 30 sekund może ocalić 800 istnień ludzkich rocznie w UE.

Komisja Europejska monitorowała postępy w dziedzinie wdrażania numeru alarmowego 112 na terenie UE. Z prowadzonego monitoringu co dwa lata składała sprawozdania Parlamentowi Europejskiemu i Radzie. Z ostatniego, opublikowanego w dniu 18 grudnia 2024 r. sprawozdania wynika¹⁵, że odsetek zgłoszeń alarmowych kierowanych pod jednolity europejski numer alarmowy 112 znacznie wzrósł w porównaniu z 2021 r. i stanowił 62 % wszystkich zgłoszeń alarmowych. Użytkownicy korzystający z roamingu wykonali 2,7 mln połączeń alarmowych na jednolity europejski numer alarmowy 112, co stanowiło 1,6% wszystkich połączeń na numer 112. Od września 2024 r. już 26 państw członkowskich UE (ale nie Polska) oraz Islandia i Norwegia zapewnia lokalizację użytkowników z zastosowaniem technologii AML. Z ww. sprawozdania wynika, że państwa członkowskie przygotowują swoje systemy do obsługi zgłoszeń użytkowników z niepełnosprawnościami, a dostawcy usług łączności elektronicznej przygotowują się do wdrożenia interoperacyjnego tekstu w czasie rzeczywistym do czerwca 2025 r., zgodnie z wymogami europejskiego aktu w sprawie dostępności.

W Polsce, zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 1 ustawy o SPR, za planowanie i organizowanie systemu powiadamiania ratunkowego na terenie kraju oraz nadzór i koordynację jego funkcjonowanie jest odpowiedzialny Minister SWiA. Zadania Ministra obsługuje Krajowe Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego. Komórka ta jest

¹⁵ Sprawozdanie Komisji dla Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie skuteczności wdrożenia jednolitego europejskiego numeru alarmowego „112”, Bruksela 18 grudnia 2024 r., dalej: Sprawozdanie KE. Z informacji zawartych w tym sprawozdaniu wynika, że okres sprawozdawczy dla danych ilościowych (np. liczba wywołań alarmowych przy użyciu numeru „112”) trwał od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. Przy ocenie dostępności danego systemu (np. wdrożenie rozwiązania dotyczącego lokalizacji osoby wykonującej połączenie, aplikacji itp.) w niniejszym sprawozdaniu uwzględniono najnowsze dostępne informacje.

wydziałem w ramach DOLiZK. W jego strukturze funkcjonuje Zespół Nadzoru i Szkolenia oraz wewnętrzny Zespół Techniczny¹⁶.

Prezes UKE, zgodnie z art. 78 ust. 6 w związku z ust. 1 ustawy Pt, zarządza systemem gromadzącym informacje i dane przekazywane przez operatorów publicznej sieci telekomunikacyjnej dotyczące danych abonenta i lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego w celu ich udostępnienia do centrum powiadamiania ratunkowego lub służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, co jest kluczowe dla efektywnej obsługi zgłoszeń alarmowych.

Centra powiadamiania ratunkowego tworzą system do obsługi zgłoszeń alarmowych, kierowanych do numerów alarmowych 112, 997 i 998, umożliwiając przekazanie zgłoszenia alarmowego w celu zaangażowania właściwych zasobów ratowniczych na terenie danego województwa. W ramach urzędów wojewódzkich utworzono 15 CPR. Dodatkowo, jedno centrum utworzono w ramach Komendy Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej w Warszawie z siedzibą w Radomiu - dla obszaru województwa mazowieckiego z wyłączeniem m.st. Warszawy, a kolejne w strukturach Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy - dla obszaru samego miasta. CPR realizują model operatorski SPR, co oznacza, że zatrudnieni w CPR operatorzy numerów alarmowych obsługują wpływające zgłoszenia.

¹⁶ Załącznik do zarządzenia nr 27 Ministra SWiA z dnia 18 października 2023 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego MSWiA (Dz. Urz. Ministra SWiA z 2023 r. poz. 40).

2. OCENA OGÓLNA

System powiadamiania ratunkowego numeru alarmowego 112 funkcjonował na ogół sprawnie i należyście, ale nie zawsze w pełni prawidłowo

Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Wojewodowie i Komendant Państwowej Straży Pożarnej w Warszawie podejmowali działania w celu zapewnienia prawidłowego i należytego funkcjonowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112, ale działania te nie zapewniły jednolitości oraz w pełni prawidłowego działania systemu.

Minister SWiA zbudował SPR, który obsługiwał połączenia alarmowe na numery alarmowe 112, 997 i 998 w 17 centrach powiadamiania ratunkowego, ale nie doszło od 1 stycznia 2024 r. do przekierowania połączeń z numeru 999 (należącego do Państwowego Ratownictwa Medycznego) na numer 112. Brak wdrożenia przekierowania połączeń z numeru 999 na 112, mimo ustawowego obowiązku¹⁷ i zapewnienia przygotowania SPR przez Ministra SWiA do obsługi tych połączeń, wynikał z braku zgody Ministra Zdrowia na przeprowadzenie tych zmian. W konsekwencji nie utworzono jednolitego systemu powiadamiania ratunkowego, co było jednym z głównych założeń ustawy o SPR. Warto zauważyć, że już w 2023 r. 92% zgłoszeń alarmowych w Polsce kierowanych było na numer alarmowy 112.

SPR, zgodnie z art. 20 i 20a ustawy o SPR, w okresie objętym kontrolą zapewniał obsługę zgłoszeń głosowych, w tym połączeń międzynarodowych i eCall. Zapewniał on także obsługę zgłoszeń tekstowych, ale tylko za pomocą dedykowanej aplikacji *Alarm112*, która wymagała rejestracji użytkownika przed jej użyciem. SPR nie został bowiem przygotowany przez Ministra SWiA do odbioru wiadomości SMS na numer 112 bez korzystania z aplikacji *Alarm112*, co stanowiło istotną barierę dla osób z niepełnosprawnościami oraz tych osób, które w sytuacji zagrożenia nie mogły wykonać połączenia głosowego.

Stosowany w SPR system lokalizacji dzwoniącego na numer alarmowy 112 opierał się na danych ze stacji bazowych telefonii komórkowej (tzw. BTS), co niekiedy prowadziło do niedokładności w lokalizacji osób wzywających pomocy. W skrajnym przypadku, jak wykazał eksperyment przeprowadzony przez NIK, różnica w lokalizacji skutkowałą koniecznością pokonania przez służby ratunkowe ponad 70 dodatkowych kilometrów. Dlatego niedokładność lokalizacji stanowi istotne zagrożenie dla skuteczności udzielenia pomocy w sytuacjach, gdy czas dotarcia służb jest kluczowy. Polska pozostaje

¹⁷ Stosownie do art. 3 ust. 2 ustawy o SPR w zw. z art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 17 września 2020 r. o zmianie ustawy o SPR.

jedynym krajem w Unii Europejskiej, który nie wdrożył technologii AML, umożliwiającej precyzyjne określenie lokalizacji osoby wzywającej pomocy na podstawie danych z GPS urządzenia telekomunikacyjnego. Było to niezgodne z art. 109 ust. 6 EKŁE. Opóźnienie we wdrożeniu technologii AML przez Ministra Cyfryzacji wraz z Prezesem UKE wynosi już cztery lata, a według wyjaśnień, ma ona zostać uruchomiona dopiero w 2027 r., co oznacza siedmioletnie opóźnienie względem unijnych wymogów¹⁸. Ponadto system mapowy stosowany w SPR nie zapewniał kompletnych i aktualnych danych przestrzennych, w szczególności z powodu braku regularnej aktualizacji danych przestrzennych oraz długiego czasu rozpatrywania zgłoszeń przez Główny Urząd Geodezji i Kartografii.

Minister SWiA, zgodnie z art. 10 ust. 3 ustawy o SPR, zawarł umowy na utrzymanie i rozwój infrastruktury informatycznej SPR. Minister SWiA nie dokonał natomiast wyboru jednego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który zapewniłby połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną, co było niezgodne z art. 15 ust. 2 ustawy o SPR. Dane dotyczące zgłoszeń alarmowych były przechowywane w ST CPR dłużej niż przez trzyletni okres przewidziany w ustawie, co było niezgodne z art. 10 ust. 2 i ust. 11 ustawy o SPR.

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej zapewnił gromadzenie danych abonentów i ich lokalizacji w nadzorowanym przez niego systemie PLI CBD oraz udostępnił te dane na potrzeby funkcjonowania SPR. Dane te jednak nie były kompletne i aktualne w odniesieniu do abonentów telefonii stacjonarnej. Działania Prezesa UKE w zakresie zapewnienia kompletności i aktualności tych danych były niewystarczające, co w ocenie NIK było nierzetelne. Aż 327 operatorów telekomunikacyjnych nie przekazało wymaganych danych w terminie, a w wielu przypadkach informacje te nie były aktualizowane przez wiele lat. Prezes UKE nie podjął skutecznych działań egzekwujących regularne aktualizowanie tych danych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych, co mogło prowadzić do sytuacji, w których lokalizacja osoby wzywającej pomocy była niedostępna dla operatorów numeru 112 i służb ratunkowych.

Organizacja i funkcjonowanie CPR w ramach SPR były na ogół prawidłowe. Zapewniono sprawną obsługę zgłoszeń alarmowych kierowanych na numer 112. Polska na tle innych państw UE znajdowała się w środku stawki pod względem średniego czasu oczekiwania na połączenie z operatorem numeru 112. W większości CPR zwiększono zatrudnienie, liczba wakatów i fluktuacja kadr nieco

¹⁸ Zgodnie z art. 124 ust. 1 EKŁE państwa członkowskie UE miały obowiązek przyjąć i opublikować przepisy niezbędne do wykonania dyrektywy do 21 grudnia 2020 r.

zmały, a wynagrodzenia pracowników CPR wzrosły. W wielu CPR nie przeprowadzono w terminie szkoleń wstępnych dla kierowników i ich zastępców, co było niezgodne z ustawą o SPR. Stwierdzono również nieprawidłowości w zakresie realizacji obowiązku doskonalenia zawodowego oraz ocen pracy pracowników CPR. Ponadto w części CPR występowały nieprawidłowości w zakresie nadawania, zmiany i odbierania uprawnień do przetwarzania danych.

Istotnym problemem w funkcjonowaniu CPR w ramach SPR była duża liczba połączeń niezasadnych i anulowanych, które w 2023 r. stanowiły aż 68,6% wszystkich zgłoszeń kierowanych na numer 112. Nadal problemem pozostają fałszywe i przypadkowe zgłoszenia, które mogą obciążać system i wydłużać czas reakcji na rzeczywiste zagrożenia. W czterech CPR nie kierowano w ogóle zawiadomień do organów ścigania w przypadkach nadużywania połączeń z numerem alarmowym 112, a w pozostałych sześciu CPR kierowano je wyłącznie w ograniczonym zakresie (w okresie objętym kontrolą złożono łącznie do Prokuratury lub Policji tylko 209 zgłoszeń). Minister SWiA i wojewodowie podejmowali wprawdzie działania edukacyjne mające na celu upowszechnienie wiedzy o numerze 112, jednak ich skuteczność była ograniczona.

3. SYNTEZA

Realizacja zadań przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji

**Minister SWiA
prawidłowo
zorganizował
i zbudował system,
ale nie był on jednolity**

Minister SWiA zorganizował i zbudował System Powiadamiania Ratunkowego, ale nie był on jednolity, z powodu braku przekierowania połączeń alarmowych z numeru 999 na 112 do CPR. System zbudowano w oparciu o System Teleinformatyczny Centrów Powiadamiania Ratunkowego¹⁹, zgodnie z wymaganiami określonymi w art. 3 ust. 2 ustawy o SPR, zapewniając priorytetyzację i kolejowanie połączeń na numery alarmowe, niezależnie od ewentualnych sytuacji awaryjnych, czy przeciążeń systemu. SPR umożliwiał przetwarzanie, przechowywanie oraz wymianę danych za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnych, przy użyciu urządzeń końcowych wykorzystywanych do realizacji zadań. [str. 40, 41]

**SPR zapewniał obsługę
numerów alarmowych
112, 997 i 998**

W ramach Systemu w CPR obsługiwano połączenia głosowe kierowane na numery 112, 997²⁰ i 998²¹, z wyjątkiem połączeń kierowanych na numer 999²². Wszystkie CPR realizowały jednakowe zadania polegające na przyjmowaniu i obsłudze zgłoszeń alarmowych kierowanych poprzez połączenia głosowe, zgłoszenia eCall pochodzące bezpośrednio z pojazdu, a następnie po weryfikacji zgłoszeń przekazywały je do Policji, Państwowej Straży Pożarnej oraz Państwowego Ratownictwa Medycznego w celu zadysponowania odpowiednich służb ratunkowych. Funkcjonalność obsługi zgłoszeń typu eCall została wdrożona w SPR w grudniu 2018 r. Dwa CPR – w Poznaniu i Radomiu – realizowały dodatkowe zadania, polegające na obsłudze zgłoszeń alarmowych spoza terytorium Polski we współpracy z centrami powiadamiania ratunkowego z innych krajów. CPR w Radomiu obsługiwał zgłoszenia przesyłane w formie komunikatów tekstowych z aplikacji *Alarm112*²³. [str. 41]

Schemat kierowanie połączeń głosowych na numer 112 w celu zadysponowania służb ratunkowych przedstawiono na infografice nr 1.

¹⁹ Dalej: ST CPR.

²⁰ Uruchomienie przekierowania połączeń z numeru 997 na 112 zrealizowano w okresie od 13 listopada 2017 r. do 18 grudnia 2018 r.

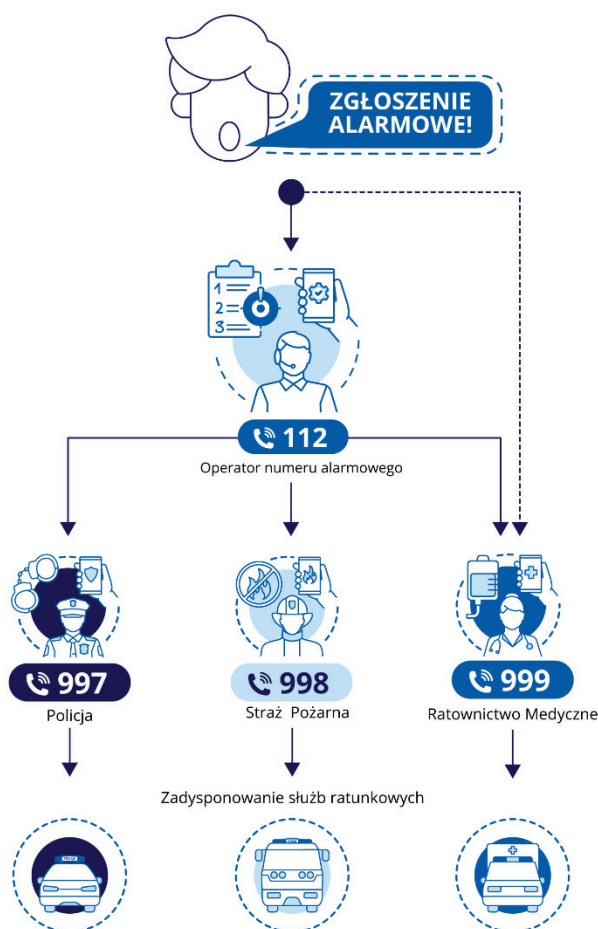
²¹ Uruchomienie przekierowania połączeń z numeru 998 na 112 zrealizowano w okresie od 1 lutego do 5 listopada 2021 r.

²² Numer alarmowy 999 to numer pogotowia ratunkowego w Polsce. Połączenie na ten numer odbiera bezpośrednio dyspozytor medyczny. Nadzór nad numerem 999 sprawuje Minister Zdrowia.

²³ Aplikacja mobilna *Alarm112* (uruchomiona przez MSWiA w styczniu 2020 r.) umożliwia w sytuacji zagrożenia życia, zdrowia, mienia, środowiska, bezpieczeństwa i porządku publicznego przekazanie zgłoszenia alarmowego do CPR przez osoby, które nie mogą wykonać połączenia głosowego, w szczególności osoby głuche i niedosłyszące poprzez wybór odpowiednich piktogramów, określenie rodzaju i miejsca zdarzenia oraz wskazanie służby, której pomoc jest konieczna.

Infografika nr 1

Schemat kierowania połączeń głosowych na numer 112 w celu zadysponowania służb ratunkowych.



Źródło: Opracowanie własne NIK.

Połączenia kierowane na numer 999, nie były przekierowywane na numer 112, ze względu na brak zgody Ministra Zdrowia

Do dnia zakończenia czynności kontrolnych, tj. 23 grudnia 2024 r., połączenia kierowane na numer 999 nie były przekierowywane na numer alarmowy 112 i nie były obsługiwane przez operatorów numerów alarmowych w CPR w ramach SPR, pomimo wejścia w życie ustawowego obowiązku od dnia 1 stycznia 2024 r. Przyczyną braku przekierowania połączeń na numer 999 do właściwego CPR na numer 112 było niewydanie pozytywnej opinii przez Ministra Zdrowia, ponieważ jego zdaniem, istnieje ryzyko znacznego wydłużenia procesu obsługi zgłoszenia w przypadku przejścia go przez CPR. Minister Zdrowia podniósł, że w razie awarii istnieje ryzyko braku możliwości dodzwonienia się na wszystkie numery alarmowe. Kontrola NIK nie potwierdziła istotnego ryzyka wystąpienia takich awarii systemu powiadamiania ratunkowego numeru alarmowego 112. Ponadto Zastępca Dyrektora Departamentu Kontroli MSWiA w swoich wyjaśnieniach stwierdził niezgodność danych, jakimi posłużył się Minister Zdrowia, w porównaniu do danych o średnim czasie obsługi zgłoszeń posiadanych przez MSWiA. Z wyjaśnień MSWiA wynika, że niektóre czynności wykonywane przez operatorów numeru 112 są ponownie realizowane przez dyspozytorów medycznych po przekazaniu

im zgłoszenia z numeru 112, np. w zakresie powtórnej weryfikacji danych adresowych osoby zgłaszającej zdarzenie, co wydłuża łączny czas obsługi zgłoszenia. Minister SWiA wielokrotnie informował Ministra Zdrowia o gotowości do rozpoczęcia obsługi w SPR połączeń kierowanych na numer 999, w tym do przeprowadzenia pilotażu wdrożenia tego rozwiązania w jednym z CPR. Pomimo tego, Minister Zdrowia nie wydał opinii, wymaganej przez art. 29 ust. 2 pkt 3 ustawy o SPR.

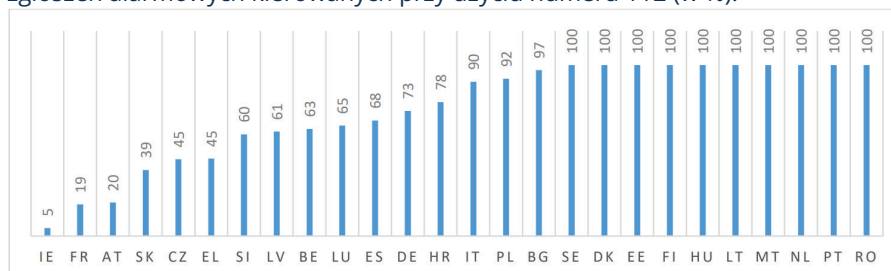
Z dokumentów Ministra Zdrowia wynika m.in., że w latach 2019-2024 rozbudowywał on własny, niezależny system PRM obsługujący zgłoszenia kierowane na numer 999, a także podjął prace legislacyjne nad projektem ustawy o zmianie ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym²⁴, w celu rezygnacji z włączenia obsługi zgłoszeń kierowanych na numer 999 do jednolitego systemu powiadamiania ratunkowego numeru alarmowego 112. Projekt ten został przyjęty w dniu 18 lutego 2025 r. przez Radę Ministrów²⁵ i w dniu 19 lutego 2025 r. wpłynął do Sejmu²⁶. Sejm uchwalił ustawę o zmianie ustawy o Państwowym Ratownictwie Medycznym oraz niektórych innych ustaw w dniu 20 marca 2025 r.²⁷.

W związku z tym Minister SWiA nie mógł w pełni wykonać realizacji głównego zadania określonego w ustawie o SPR polegającego na zbudowaniu jednolitego SPR. [str. 43]

Według danych KE numer 112 w Polsce obsługuje już 92% połączeń na numery alarmowe. Na infografice nr 2 przedstawiono porównanie Polski z innymi państwami Unii Europejskiej w zakresie odsetka zgłoszeń alarmowych kierowanych przy użyciu numeru 112.

Infografika nr 2

Porównanie Polski z innymi państwami Unii Europejskiej w zakresie odsetka zgłoszeń alarmowych kierowanych przy użyciu numeru 112 (w %).



Źródło: Sprawozdanie KE.

²⁴ Dz.U. z 2025 r. poz. 91.

²⁵ <https://www.gov.pl/web/premier/projekt-ustawy-o-zmianie-ustawy-o-panstwowym-ratownictwie-medycznym-oraz-niektorych-innych-ustaw3>.

²⁶ <https://www.sejm.gov.pl/Sejm10.nsf/agent.xsp?symbol=PROJNOWEUST&NrKadencji=10&Kol=D&Typ=UST>

²⁷ <https://www.sejm.gov.pl/sejm10.nsf/PrzebiegProc.xsp?nr=1058>. Ustawa ta została skierowana do dalszych prac w Senacie.

SPR zapewnił obsługę połączeń głosowych w roamingu międzynarodowym

Minister SWiA zapewnił obsługę zgłoszeń głosowych, w tym połączeń na numer alarmowy 112 w roamingu międzynarodowym na terenie Polski na równych zasadach z użytkownikami krajowymi. [str. 46]

SPR nie zapewnił odbierania krótkich wiadomości tekstowych (SMS) bez korzystania z aplikacji Alarm112

Minister SWiA nie zapewnił, pomimo upływu ponad 11 lat, od wejścia w życie ustawy o SPR, możliwości odbierania przez SPR krótkich wiadomości tekstowych (SMS) do numeru alarmowego, co było nierzetelne. Ustalono, że SPR nie dawał możliwości odbierania SMS bez konieczności wykorzystania aplikacji mobilnej *Alarm112*²⁸, pomimo że system PLI CBD nadzorowany przez Prezesa UKE był przystosowany do przyjmowania informacji o lokalizacji osób, które wysyłałyby zgłoszenie SMS na numer alarmowy 112 i udostępniania tych informacji na żądanie służb, a dostawcy publiczni zapewnili możliwość wysyłania SMS do numeru 112.

NIK zauważa, że brak możliwości wysyłania wiadomości SMS na numer 112 może zagrażać bezpieczeństwu obywateli, zwłaszcza osób z niepełnosprawnościami i tych, którzy nie mogą nawiązać połączenia głosowego w sytuacji zagrożenia. Minister SWiA od początku budowy i wdrożenia Systemu miał obowiązek zapewnić skuteczną komunikację alarmową, w tym możliwość odbierania wiadomości SMS w CPR. Zgłoszenia te powinny być możliwe także bez korzystania z aplikacji *Alarm112*, której instalacja może być utrudniona przez brak dostępu do internetu lub w przypadku starszych telefonów komórkowych, często używanych przez osoby w podeszłym wieku. Wymóg rejestracji to dodatkowa bariera, szczególnie dla osób, które nie zdążyły jej przeprowadzić przed wystąpieniem nagłego zdarzenia wymagającego interwencji służb ratunkowych. Brak tej możliwości dokonania zgłoszenia przez SMS utrudnia wezwanie pomocy na numer 112 osobom głuchym i niedosłyszącym oraz tym, dla których połączenie głosowe jest niemożliwe lub niebezpieczne w stanie zagrożenia, bo brakuje możliwości cichego zgłoszenia. W Europie możliwość wysyłania wiadomości SMS na numer 112 to standard. Dlatego, zdaniem NIK, Polska powinna dostosować niezwłocznie SPR do istniejących potrzeb. [str. 46]

²⁸ Na podstawie art. 20a ustawy o SPR, Minister SWiA udostępnił aplikację mobilną do wysyłania zgłoszeń alarmowych z wykorzystaniem krótkich wiadomości tekstowych. W styczniu 2020 r. w sklepach Google Play i Apple App Store została ona udostępniona pod nazwą *Alarm112*.

Osoby z niepełnosprawnościami miały możliwość dokonania darmowego zgłoszenia za pomocą aplikacji Alarm112, która była rozbudowywana, ale wymagała rejestracji użytkownika

Aplikacja mobilna *Alarm112* umożliwiła, w szczególności osobom z niepełnosprawnościami dokonywanie zgłoszeń, jednak korzystanie z niej wymagało uprzedniej rejestracji²⁹. Minister SWiA w czerwcu 2024 r. zlecił rozbudowę aplikacji *Alarm112* w celu umożliwienia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami realizowania zgłoszeń alarmowych za pomocą usług tekstu w czasie rzeczywistym oraz pełnej konwersacji wideo i tekstowej. Do zakończenia czynności kontrolnych w MSWiA nowe funkcjonalności nie zostały jeszcze wdrożone i ich ukończenie planowano na 6 grudnia 2024 r. [str. 48]

Lokalizacja osoby dzwoniącej na numer alarmowy była w wielu przypadkach niedokładna

Minister SWiA podjął działania mające na celu wdrożenie przepisów delegowanego rozporządzenia Komisji (UE) 2023/444 z dnia 16 grudnia 2022 r.³⁰ i zapewnił wszystkim CPR możliwość pozyskiwania informacji dotyczących lokalizacji zakończenia sieci oraz dostęp do danych przestrzennych i związanych z nimi usług w celu lokalizacji osoby wykonującej połączenie na numer alarmowy z systemu zewnętrznego PLI CBD³¹. Wyniki kontroli NIK w CPR wskazują, że precyzyjność takiego pomiaru może być ograniczona, a margines błędu może wynosić nawet kilka kilometrów. Przeprowadzony w ramach kontroli NIK w CPR w Radomiu eksperyment wykazał, że różnica w lokalizacji wyniosła tylko 0,57 km, jednakże, ze względu na to, że w module mapowym ST CPR lokalizacja została wskazana po drugiej stronie Wisły, tj. inaczej niż wynikało to z rzeczywistego położenia osoby wykonującej połączenie, faktyczna droga dojazdu przez służby ratownicze przez najbliższy czynny most na Wiśle wynosiłaby około 76 km, z czasem dojazdu około 1 godz. 19 min. Wynika to z braku wdrożenia w Polsce systemu lokalizacji AML opartego na danych pochodzących z nadajników GPS urządzeń telekomunikacyjnych, z których wykonywane są połączenia na numery alarmowe. System AML pozwala na określenie położenia z dokładnością do 5 metrów na zewnątrz i średnio 25 metrów w budynkach. Za jego wdrożenie w Polsce odpowiedzialne jest Ministerstwo Cyfryzacji wraz z UKE i MSWiA, a jego uruchomienie planowane jest dopiero na 2027 r. [str. 48]

²⁹ Zgodnie z art. 109 ust. 5 EKłE, użytkownicy końcowi z niepełnosprawnościami, gdy podróżują do innego państwa członkowskiego powinni mieć zapewniony dostęp do służb ratunkowych na takich samych zasadach co pozostali użytkownicy końcowi, w miarę możliwości bez wcześniejszej rejestracji.

³⁰ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2023/444 z dnia 16 grudnia 2022 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 o środki zapewniające skuteczny dostęp do służb ratunkowych za pomocą zgłoszeń alarmowych kierowanych pod jednolity europejski numer alarmowy "112" (dalej: rozporządzenie delegowane, Dz. Urz. UE L 65 z 02.03.2023 r., str. 1).

³¹ PLI CBD administrowana przez Prezesa UKE.

Opóźnienie we wdrożeniu systemu lokalizacji AML w Polsce wynosi już 4 lata, a do momentu jego wdrożenia wzrosło do 7 lat

Zgodnie z art. 109 ust. 6 EKŁE, od dnia 21 grudnia 2020 r. precyzyjna lokalizacja osoby dzwoniącej na numer alarmowy ustalana jest na podstawie danych z sieci telekomunikacyjnej lub jeżeli jest to technicznie możliwe, na podstawie danych z GPS urządzeń telekomunikacyjnych (AML). Zgodnie z art. 124 ust. 1 EKŁE państwa członkowskie UE miały obowiązek przyjąć i opublikować przepisy niezbędne do wykonania dyrektywy do 21 grudnia 2020 r. Opóźnienie wdrażania AML w Polsce, jak wynika z kontroli NIK P/23/005 *Realizacja Narodowego Planu Szerokopasmowego*³², związane były z długotrwałym rządowym procesem legislacyjnym. Minister Cyfryzacji, w celu implementacji przepisów EKŁE, przygotował w 2020 r. pierwsze wymagane projekty ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej (PKE) i ustawy wprowadzającej PKE. Niestety, długotrwałość rządowego procesu legislacyjnego, w tym uzgodnień międzyresortowych, spowodowała jednak, że nie został wypełniony obowiązek transpozycji ww. przepisów w wymaganym terminie, tj. do 21 grudnia 2020 r., a projekty te w kwietniu 2023 r. zostały wycofane z Sejmu przez Radę Ministrów. Zgodnie z orzeczeniem Trybunału Sprawiedliwości UE z dnia 14 marca 2024 r. Polska została zobowiązana do zapłaty ryczałtu w wysokości 4 mln EUR i okresowej kary pieniężnej w wysokości 50 tys. EUR dziennie, licząc od tego dnia do dnia usunięcia naruszenia i zwrotu kosztów postępowania przed TSUE³³. Nowe ww. ustawy Sejm uchwalił w dniu 12 lipca 2024 r.³⁴, a przepisy te w większości weszły w życie 10 listopada 2024 r. Prezes UKE dopiero 12 grudnia 2024 r. zawarł z Centrum Projektów Polska Cyfrowa porozumienie o dofinansowanie prowadzonego w partnerstwie z Ministerstwem Cyfryzacji projektu wdrożenia systemu AML w Polsce³⁵. W wyniku długotrwałych uzgodnień w ramach działań legislacyjnych w latach 2020-2024 Polska straciła prawie cztery lata, który to czas mógł być przeznaczony na wdrożenie AML i system ten mógłby być już stosowany w Polsce, tak jak jest już stosowany w krajach UE w celu precyzyjnej lokalizacji osób potrzebujących pomocy.

[str. 48]

³² <https://www.nik.gov.pl/najnowsze-informacje-o-wynikach-kontroli/internet-narodowy-plan-szerokopasmowy.html>.

³³ Łączna kara nałożona na Polskę przez TSUE za naruszenie trwające od 14 marca 2024 r. do 10 listopada 2024 r., tj. 241 dni wyniosła ponad 16 mln euro.

³⁴ Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. poz. 1221) i ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. poz. 1222).

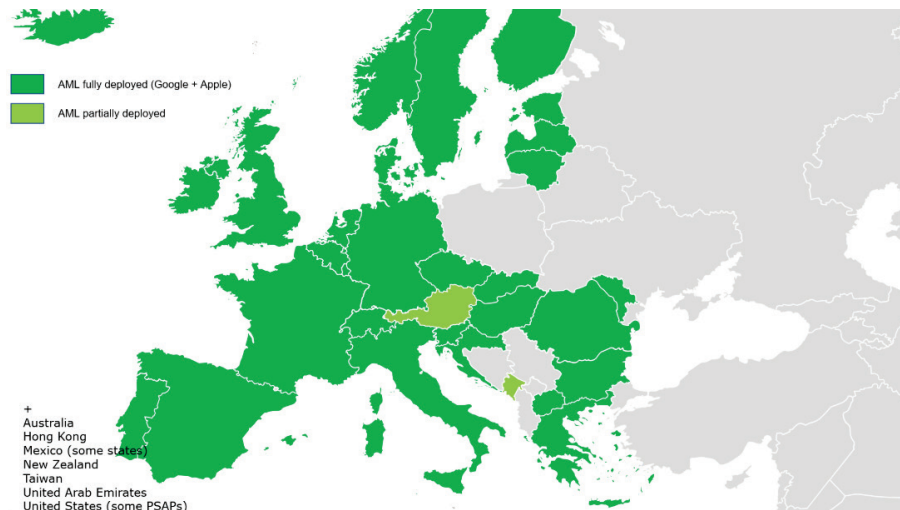
³⁵ <https://uke.gov.pl/akt/uke-realizuje-projekt-wdrozenia-systemu-aml-w-polsce,566.html>.

Technologia AML została już wdrożona we wszystkich krajach UE z wyjątkiem Polski

Technologia AML została wdrożona już w 30 krajach na świecie, w tym w 26 państwach członkowskich UE oraz Islandii i Norwegii³⁶. Jedynym państwem w UE, który nie stosuje tej technologii jest Polska. Jak wynika z danych udostępnionych w Strategii wdrożenia usługi AML w Polsce³⁷, 21 analizowanych krajów europejskich uruchomiło tę usługę już pomiędzy 2014 r. a 2020 r.

Infografika nr 3

Status wdrażania AML w Europie wg stanu na luty 2024 r.



Źródło: EENA - Europejskie Stowarzyszenie Numeru Alarmowego 112. Strona: <https://eena.org/our-work/eena-special-focus/advanced-mobile-location/>.

Systemy mapowe stosowane w SPR nie zapewniały kompletnych i aktualnych danych

CPR miały zapewniony dostęp do danych przestrzennych i związanych z nimi usług udostępnianych za pośrednictwem systemu UMM (Uniwersalny Moduł Mapowy) zintegrowanego z aplikacją kliencką ST CPR. W przypadku niedostępności UMM, CPR korzystały z rozwiązania alternatywnego w postaci OpenStreetMap³⁸. Za funkcjonowanie oraz jakość danych serwowanych przez UMM odpowiedzialność ponosił GUGiK. W okresie objętym kontrolą stwierdzono 387 przypadków problemów z usługami w UMM, w tym m.in. problemy z brakiem aktualizacji danych adresowych. Badanie incydentów zgłoszonych przez helpdesk MSWiA do GUGiK wykazało, że terminy załatwienia siedmiu zgłoszeń wynosiły od 1 do 244 dni. Z wyjaśnień GUGiK wynika, że proces aktualizacji danych jest czasochłonny, ponieważ wymaga analizy, korekty i zatwierdzenia nowych informacji przez marszałków województw przed wdrożeniem w systemie UMM.

³⁶ Sprawozdanie KE, str. 5 oraz dane EENA - Europejskiego Stowarzyszenia Numeru Alarmowego 112 opublikowane na stronie: <https://eena.org/our-work/eena-special-focus/advanced-mobile-location/>.

³⁷ <https://www.gov.pl/attachment/88df41d2-9710-40e3-b0f9-f6b847ee8d64>.

³⁸ Serwer ten został udostępniony CPR w formie mapy pomocniczej 9 maja 2018 r., a mapa topograficzna stała się dostępna 9 grudnia 2018 r.

Zdaniem NIK, SPR musi dysponować kompletnymi i aktualnymi danymi przestrzennymi. Wykorzystywanie zastępcze danych z OpenStreetMap, nie gwarantuje jakości danych. Długi czas rozpatrywania zgłoszeń przez GUGiK, sięgający nawet 244 dni, w połączeniu z brakiem regularnej aktualizacji danych przestrzennych, negatywnie wpływają na skuteczność służb ratunkowych, co może prowadzić do zwiększenia ryzyka opóźnień w udzieleniu pomocy. [str. 49]

**Minister SWiA określił
limity pracowników
w CPR**

Minister SWiA określił limity operatorów, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów, koordynatorów-trenerów w poszczególnych CPR, a sposób podziału tego limitu na poszczególne CPR opublikował na stronie BIP Ministerstwa SWiA. Maksymalna liczba operatorów numerów alarmowych we wszystkich CPR została ustalona na poziomie 1365³⁹. Ogólne łączne limity zatrudnienia dla poszczególnych CPR nie zostały przekroczone, ale w CPR w Gdańsku, Łodzi, Katowicach, Opolu, Poznaniu, Wrocławiu, Olsztynie stwierdzono przypadki przekroczenia limitu etatów w grupie operatorów i starszych operatorów numerów alarmowych. Wynikało to z faktu, że w momencie wejścia w życie ustawy o zmianie ustawy o SPR część ww. pracowników nie spełniała jeszcze warunków formalnych do awansu na wyższe stanowiska. Zatem przekroczone były limity na niższych stanowiskach, a nie w pełni były wykorzystane limity na wyższych stanowiskach. [str. 52]

**Minister SWiA
podejmował działania
w celu
upowszechniania
wiedzy o numerach
alarmowych**

Minister SWiA, zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 4 i ust. 2 ustawy o SPR, podejmował działania na rzecz upowszechniania wiedzy o numerach alarmowych przy udziale wojewodów. W tym celu Ministerstwo SWiA publikowało materiały edukacyjne online, prowadziło stronę internetową oraz organizowało wydarzenia promujące bezpieczne zachowania, podczas których rozdawano materiały promocyjne, m.in. z okazji Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112. [str. 55]

**10 pracowników
KCMSPR miało
nieadekwatny zakres
dostępu do danych
w ST CPR do
realizowanych zadań**

Ustalono, na podstawie badania upoważnień wydanych dla 10 pracowników KCMSPR, że w okresie od 2019 r. do 2021 r. zakres dostępu do danych dla pięciu pracowników został ustalony na poziomie *Odczyt* oraz dla pięciu na poziomie *Bez ograniczeń*. Od 2021 r. wszyscy ci pracownicy mieli ustalony dostęp do danych na poziomie *Odczyt*. Było to nierzetelne, ponieważ ustalony tym pracownikom dostęp do danych nie

³⁹ Na lata 2019-2020 w § 15 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego (Dz.U. poz. 574), a na lata kolejne w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych (w rozporządzeniu tym określono również maksymalne liczby operatorów na poszczególnych stanowiskach, tj.: operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów, koordynatorów-trenerów).

Umowy na utrzymanie i rozwój infrastruktury informatycznej SPR

odpowiadał rzeczywistym zadaniom realizowanym przez tych pracowników. [str. 61]

Minister SWiA zawarł z podmiotami zewnętrznymi umowy na utrzymanie i rozwój infrastruktury sprzętowej i aplikacyjnej SPR. W umowach tych określono m.in. czas usunięcia awarii w zależności od poziomu istotności, a poziom dostępności Systemu określono na 99,9% dla dostępności Systemu i aplikacji oraz 99,99% dla podsystemu zintegrowanej łączności. W ocenie NIK parametry dostępności systemu są bardzo wysokie. Są one zgodne ze standardami przyjętymi w branżach takich jak telekomunikacja, bankowość czy infrastruktura krytyczna, gdzie wymagana jest minimalizacja ryzyka awarii i przestoju i zapewnienie ciągłości działania systemów. [str. 58]

Minister SWiA nie dokonał wyboru przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który zapewniłby połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną

Minister SWiA nie dokonał wyboru przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który zapewniłby połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną, co było niezgodne z art. 15 ust. 2 ustawy o SPR. Z uzyskanych wyjaśnień wynika, że nie dokonano wyboru jednego przedsiębiorcy, ponieważ połączenie CPR z siecią publiczną za pomocą łączności telekomunikacyjnych będących przedmiotem umów pomiędzy urzędami wojewódzkimi a operatorami telekomunikacyjnymi jako rozwiązanie tymczasowe, okazało się wystarczające i bardziej ekonomiczne. Ponadto planowane jest usunięcie z ustawy o SPR przepisu nakładającego na ministra właściwego do spraw administracji publicznej ten obowiązek⁴⁰. [str. 56]

W SPR przechowywano dane dotyczące zgłoszeń alarmowych, niezgodnie z przepisami ustawy o SPR, tj. ponad 3 lata

Dane dotyczące zgłoszeń alarmowych były przechowywane w ST CPR przez okres dłuższy niż trzy lata, co było niezgodne z art. 10 ust. 2 i ust. 11 ustawy o SPR. Ustalono, że w ST CPR została zawarta procedura, której zadaniem było usuwanie danych starszych niż trzy lata, jednak według stanu na 22 października 2024 r., najstarsze przechowywane w systemie teleinformatycznym zgłoszenia były zarejestrowane 21 sierpnia 2021 r., tj. dwa miesiące dłużej niż trzyletni okres przewidziany ustawą. W toku kontroli NIK, MSWiA usnęło nieprawidłowość. [str. 57]

Ochrona danych osobowych w SPR

W MSWiA opracowano politykę bezpieczeństwa danych osobowych opisującą sposób przetwarzania danych osobowych oraz środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzania danych osobowych w SPR. Opracowano też dedykowaną do systemu teleinformatycznego Politykę Bezpieczeństwa Przetwarzania Danych Osobowych ST CPR. [str. 61]

⁴⁰ Według stanu na 21 lutego 2025 r. status projektu nowelizacji ustawy o SPR nie uległ zmianie i nie został on opublikowany na stronach Rządowego Centrum Legislacji https://legislacja.gov.pl/lista?_typId=1&title=systemie+powiadamiania+ratunkowego&createDateFrom=&createDateTo=&applicantId=&number=&_isUEAct=on&_isTKAct=on&_isActEstablishingNumber=on&_isSeparateMode=on&_isDU=on&_isNumerSejm=on#list.

KCMSPR nie opracowało szczegółowego programu szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego

W Ministerstwie SWiA nie opracowano szczegółowego programu szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego dla operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów, co było niezgodne z art. 18a pkt 6 lit. b) ustawy o SPR. W myśl tego przepisu do zadań KCMSPR należało m.in. opracowywanie szczegółowego programu szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego. [str. 64]

Nieprzygotowanie i nieprowadzenie przez KCMSPR do 30 października 2024 r. szkoleń wstępnych dla kierowników i zastępców kierowników CPR

KCMSPR udostępniło szkolenie wstępne dla kierowników i zastępców kierowników centrów powiadamiania ratunkowego w toku kontroli NIK, dopiero 30 października 2024 r., tj. prawie rok po upływie ostatecznego terminu na uzupełnienie szkoleń wstępnych, o których mowa w art. 16c ust. 2 i 3 ustawy o SPR⁴¹. Było to niezgodne z art. 18a pkt 5 ustawy o SPR. Dlatego ww. osoby nie miały możliwości uzupełnienia tego szkolenia w ustawowym terminie. Ustalono, że według stanu na dzień 21 listopada 2024 r., pomimo udostępnienia tego szkolenia: 15 kierowników i zastępców kierowników nadal nie odbyło szkolenia wstępnego, o którym mowa w art. 16c ust. 2 pkt 4) i art. 16c ust. 3 ustawy o SPR, a trzech kierowników z siedmiu zatrudnionych w 2024 r. odbyło szkolenia wstępne od 58 do 184 dni po terminie. [str. 65]

Realizacja zadań przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej

Prezes UKE zapewnił zgodność systemu PLI CBD z przepisami, jego rozwój oraz dostosowanie do potrzeb użytkowników i przedsiębiorców telekomunikacyjnych

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej zapewnił zgodność systemu PLI CBD z przepisami, jego rozwój oraz dostosowanie do potrzeb użytkowników i przedsiębiorców telekomunikacyjnych. System ten powstał w wyniku realizacji dwóch projektów – pierwszy ukończono w 2011 r. i stworzono centralny system gromadzący dane abonentów i umożliwiający lokalizację połączeń na numery alarmowe, a drugi ukończono w 2015 r. i dodano wówczas w systemie PLI CBD obsługę przenoszenia numerów między operatorami telekomunikacyjnymi. System składał się z dwóch Centrów Przetwarzania Danych, usytuowanych w innych lokalizacjach, co zapewniało jego niezawodność i ciągłość działania.

System ten zapewniał bezpieczną i efektywną wymianę danych pomiędzy PLI CBD a podłączonymi podmiotami - przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi oraz służbami ratunkowymi numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 i jednostek odpowiedzialnych za bezpieczeństwo publiczne, co było zgodne z wymogami rozporządzenia w sprawie PLI CBD.

Informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego w czasie rzeczywistym – w przypadku operatora ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej (telefonii mobilnej) - przekazywane były do systemu

⁴¹ Po zmianach wynikających z ustawy o zmianie ustawy o SPR.

PLI CBD w formie komunikatu PUSH⁴² każdorazowo w przypadku wykonania przez abonenta połączenia na numer alarmowy. Natomiast informacje te, w przypadku operatora stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej (telefonia stacjonarna), przekazywane były w trybie wsadowym⁴³. [str. 68]

**Prezes UKE nie
zapewnił kompletnych
danych w bazie PLI
CBD na potrzeby SPR
numeru alarmowego
112**

Ustalono, że Prezes UKE nie zapewnił kompletności danych identyfikujących abonentów, o których mowa w art. 78 ust. 2 ustawy Pt (tj. danych teleadresowych abonentów i adresów zakończenia sieci odpowiadających zazwyczaj miejscom podłączenia telefonu stacjonarnego do sieci telekomunikacyjnej, z których nawiązywane są połączenia alarmowe), gromadzonych w bazie PLI CBD, co było nierzetelne. Do dnia 12 listopada 2024 r. 47 spośród 799 dostawców usług nie przekazało w ogóle tych danych, natomiast 280 spośród 799 dostawców usług, przekazało ostatni raz te dane z opóźnieniem od jednego miesiąca do 13 lat. Ponadto UKE wbrew przepisom ustawy Pt dopuścił możliwość udostępniania danych całościowych przez dostawców usług telekomunikacyjnych rzadziej niż raz w miesiącu, o ile praktyka wykaże, że zbędna jest aktualizacja danych w odstępie jednego miesiąca.

W ocenie NIK, niekompletność danych w PLI CBD, stwarza ryzyko nieprzekazania danych abonenta i informacji teleadresowych o zakończeniu sieci (tj. o miejscu zainstalowania telefonu stacjonarnego) z PLI CBD do systemu powiadamiania ratunkowego, w przypadku połączenia z tego numeru do numeru alarmowego. W konsekwencji brak ww. danych i informacji utrudniałby ustalenie adresu osoby potrzebującej pomocy w sytuacji m.in. zagrożenia zdrowia i życia. [str. 71]

⁴² Oznacza to, że dane są automatycznie przesyłane do centralnej bazy danych bez konieczności ręcznego wprowadzania. Główne aspekty tego trybu obejmują: automatycznie przesyłane do PLI CBD danych dotyczących lokalizacji i numeracji, co zwiększa efektywność i zmniejsza ryzyko błędów, przesyłanie danych za pomocą bezpiecznych połączeń, co zapewnia ochronę danych przed nieautoryzowanym dostępem oraz aktualizacje w czasie rzeczywistym. Dzięki trybowi "push" dane są na bieżąco aktualizowane, co jest kluczowe dla szybkiej reakcji służb ratunkowych.

⁴³ Tryb wsadowy - dane lub informacje pobierane są od operatorów usług i składowane w PLI CBD w postaci zbiorczych pakietów (wsadów) na potrzeby zapytań służb alarmowych w procesie nie związanym bezpośrednio z określonym wywołaniem połączenia na numer alarmowy. W trybie wsadowym dane przygotowywane są w dwóch wariantach: całościowym (udostępniane przez dostawcę usług raz w miesiącu) i przyrostowym (dane przygotowywane raz na godzinę, minimum raz na dobę). Jest to alternatywny system dla przetwarzania w czasie rzeczywistym (np. metodą push) i znajduje zastosowanie w sytuacjach, gdy nie ma konieczności natychmiastowego przesyłania danych.

Prezes UKE nie podjął w 327 przypadkach działań w celu egzekucji wykonania obowiązków przekazywania danych do PLI CBD

Ponadto Prezes UKE nie wszczywał w 327 przypadkach postępowań administracyjnych w celu nałożenia kar pieniężnych, do czego był zobowiązany w przypadku braku realizacji przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych obowiązku regularnego przekazywania danych do PLI CBD, o którym mowa w art. 78 ust. 1, 2 i 5 ustawy Pt. Było to niezgodne z art. 210 ust. 1 w związku z art. 209 ust. 1 pkt 18a ustawy Pt.

Zgodnie z art. 209 ust. 1 pkt 18a ustawy Pt, uchybienie temu obowiązkowi stanowi naruszenie przepisów ustawy, które podlega sankcjom administracyjnym w postaci kary pieniężnej. Przepis ten nakłada na Prezesa UKE obowiązek reagowania na tego rodzaju naruszenia, co obejmuje zarówno wszczęcie postępowania administracyjnego, jak i wydanie decyzji nakładającej karę finansową na podmiot odpowiedzialny. W przypadku braku przekazania wymaganych danych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych, Prezes UKE nie mógłby skutecznie realizować swoich ustawowych zadań, takich jak monitorowanie rynku, egzekwowanie przepisów czy ochrona konsumentów. [str. 72]

Prezes UKE prawidłowo udostępnił służbom podłączonym do PLI CBD informacje oraz dane abonenta

Prezes UKE, udostępnił służbom podłączonym do systemu PLI CBD na ich żądanie zgromadzone w PLI CBD informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego 112 albo innego numeru alarmowego oraz dane abonenta, który wykonał to połączenie (dane przekazywano komunikatem w ramach szyfrowanego połączenia VPN⁴⁴, zabezpieczonego certyfikatem). [str. 74]

Prace nad faktycznym wdrożeniem AML w Polsce rozpoczęto dopiero w 2024 r.

Prezes UKE uczestniczył w pracach legislacyjnych dotyczących art. 109 ust. 6 EKŁE, mających na celu zwiększenie dokładności lokalizacji osoby wykonującej połączenie alarmowe, a także podjął prace nad faktycznym wdrożeniem AML. W dniu 12 grudnia 2024 r. zostało zawarte porozumienie pomiędzy Prezesem UKE a Centrum Projektów Polska Cyfrowa o dofinansowanie prowadzonego w partnerstwie z Ministerstwem Cyfryzacji projektu wdrożenia tego systemu w Polsce⁴⁵.

[str. 74]

Prezes UKE przystosował PLI CBD do obsługi wiadomości SMS, kierowanych na numer alarmowy 112

System PLI CBD jest przystosowany do obsługi lokalizacji osób wysyłających zgłoszenia na numer alarmowy 112 i udostępnia te dane na żądanie odpowiednich służb. Odbiór wiadomości SMS na numer 112, w tym danych lokalizacyjnych, zależy jednak od zdolności CPR do obsługi takich zgłoszeń alarmowych, co - jak wynika z ustaleń NIK - nie zostało wdrożone. Oznacza to, że wysłanie wiadomości SMS na numer 112 bez korzystania z aplikacji *Alarm112* jest niemożliwe. [str. 76]

⁴⁴ Virtual private network - wirtualna sieć prywatna.

⁴⁵ <https://uke.gov.pl/akt/uke-realizuje-projekt-wdrozenia-systemu-aml-w-polsce,566.html>.

**Wpływ wyłączenia
sieci 2G i 3G na
możliwość kierowania
zgłoszeń alarmowych
na numer 112**

Prezes UKE monitorował proces wyłączenia sieci 2G/3G przez operatorów telekomunikacyjnych w kwestii wpływu na możliwości kierowania połączeń na numery alarmowe, w tym na numer 112 niezależnie od typu użytkowanych telefonów komórkowych (co ma znaczenie w przypadku starszych urządzeń i telefonów obsługujących tylko sieć 2G/3G). Dyrektor Generalny UKE wskazał, że żaden z głównych operatorów telekomunikacyjnych dotychczas nie wyłączył sieci 2G i nie planuje takich działań w najbliższym czasie, co oznacza, że połączenia alarmowe w tej technologii są nadal realizowane. Natomiast w zakresie sieci 3G, Orange rozpoczął wyłączenie tej sieci w drugiej połowie września 2023 r., a zakończenie tego procesu planowane jest na 2025 r. Operatorzy P4 sp. z o.o. i Polkomtel sp. z o.o. nie planują wyłączenia technologii 3G. Rozwiązania stosowane w sieciach komórkowych pozwalają na nawiązywanie połączeń na numer alarmowy 112 nawet bez karty SIM, a operatorzy obsługują także te połączenia z zastosowaniem nowszych technologii, tj. 4G i 5G.

Zdaniem NIK, należy zachować bezawaryjną i nieprzerwaną możliwość nawiązywania połączeń alarmowych niezależnie od stosowanej przez telefon komórkowy lub inne urządzenia telekomunikacyjne technologii od 2G do 5G. Ponadto należy monitorować proces wyłączenia sieci 2G/3G, aby z dużym wyprzedzeniem zaplanować wyłączenie starszych technologii w celu zapewnienia dostępu do usług numeru 112 również ze starszych urządzeń. Jest to istotne, ponieważ np. w Szwecji szacuje się, że około 800 000 pojazdów straci dostęp do funkcji automatycznego połączenia alarmowego eCall po planowanym wyłączeniu sieci 2G/3G⁴⁶. [str. 76]

**Prezes UKE zapewnił
prawidłowe
funkcjonowanie
systemu PLI CBD**

Prezes UKE zapewnił oraz prawidłowo nadzorował realizację umów dotyczących utrzymania, gwarancji i serwisu systemu PLI CBD oraz jego infrastruktury technicznej. UKE skutecznie monitorował dostępność systemu, która została ustalona na poziomie 99,5% rocznie, a świadczonych usług na poziomie 99,9% rocznie. Wszelkie nieprawidłowości zgłaszano wykonawcom zgodnie z warunkami umów, a także zapewnił wsparcie techniczne użytkownikom PLI CBD. [str. 77]

**W UKE spełniono
wymogi w zakresie
zapewnienia
bezpieczeństwa
informacji i ochrony
danych osobowych**

W UKE opracowano dokumenty dotyczące bezpieczeństwa informacji, przetwarzania danych osobowych oraz ciągłości działania, mające zastosowanie do systemu PLI CBD. W ramach zawartych umów utrzymaniowych przeprowadzono testy odtworzeniowe. Opracowano procedury dotyczące nadawania, odbierania i modyfikacji uprawnień dostępu do systemu PLI CBD, które były prawidłowo stosowane, a pracownicy UKE mieli uprawnienia adekwatne do obowiązków. [str. 78]

⁴⁶ <https://skandynawiainfo.pl/wylaczenie-sieci-2g-i-3g-w-szwecji-problem-dla-setek-tysiecy-samochodow>.

Realizacja zadań przez Wojewodów oraz Komendanta Wojewódzkiego PSP w Warszawie

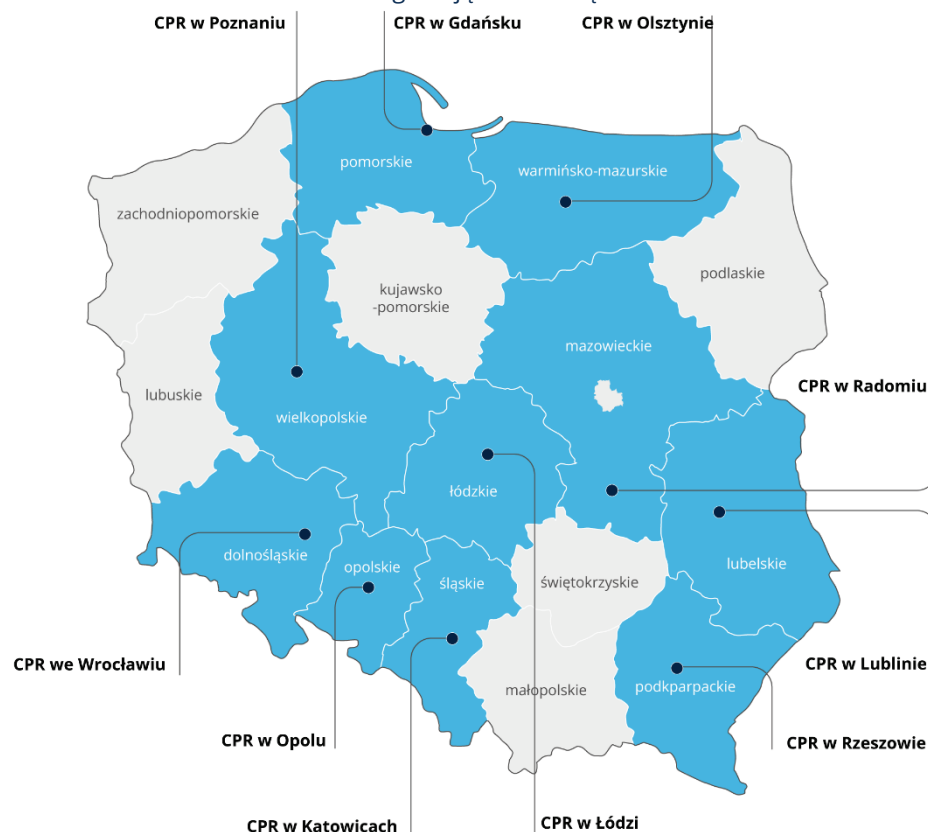
Wojewodowie utworzyli i zorganizowali pracę CPR, określając ich lokalizację i strukturę zgodnie z ustawą o SPR

Kontrolą NIK objęto 10 z 17 CPR, które tworzą system do obsługi zgłoszeń alarmowych, kierowanych do numerów alarmowych 112, 997, 998, umożliwiając przekazanie zgłoszenia alarmowego w celu zaangażowania właściwych zasobów ratowniczych na terenie danego województwa. Wojewodowie utworzyli i zorganizowali pracę CPR, określając ich lokalizację i strukturę, zgodnie z art. 6 ust. 1 i 2 ustawy o SPR. W województwie mazowieckim, Wojewoda Mazowiecki utworzył dwa Centra: w Warszawie i Radomiu, które obsługują odpowiednio miasto Warszawę i obszar województwa mazowieckiego z wyłączeniem miasta Warszawy. CPR działały jako niezależne komórki organizacyjne urzędów, zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy o SPR. Ich zadania, określone w regulaminach organizacyjnych, odpowiadały obowiązkom z art. 8 ustawy o SPR, z wyjątkiem CPR w Radomiu, którego prowadzenie Wojewoda Mazowiecki powierzył Komendantowi Wojewódzkiemu PSP w Warszawie. [str. 81]

Na infografice nr 4 przedstawiono CPR objęte kontrolą NIK.

Infografika nr 4

Centra Powiadamiania Ratunkowego objęte kontrolą NIK



Źródło: opracowanie własne NIK.

Finansowanie CPR umożliwiło na ogół odpowiednią realizację ich zadań

Centra miały zapewnione w budżetach wojewodów środki finansowe niezbędne do realizacji zadań w zakresie funkcjonowania utrzymania Centrów, w tym w szczególności obsługi zgłoszeń alarmowych i upowszechniania wiedzy o numerach alarmowych. Finansowanie CPR umożliwiło realizację zadań, mimo pojedynczych trudności związanych z kosztami bieżącymi. Kluczowym problemem były niskie wynagrodzenia podstawowe, utrudniające obsadę stanowisk operatorów numerów alarmowych. Wynagrodzenia te jednak z czasem wzrosły.

W CPR w Łodzi stwierdzono nieprawidłowość polegającą na niezgodnym z zasadami określonymi w art. 44 ust. 1 pkt 3 oraz w art. 52 ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych⁴⁷, przekroczeniu o 5 481,76 zł wydatków, zaplanowanych na wynagrodzenia osobowe pracowników Centrum w planie finansowym, gdyż w wyniku omyłki nie zostało dokonane przeniesienie środków pomiędzy odpowiednimi paragrafami wydatków. [str. 108]

Nadzór Wojewodów oraz Komendanta PSP w Warszawie nad CPR

Wojewodowie oraz Mazowiecki Komendant PSP w Warszawie nadzorowali działalność CPR przez regularne odprawy z pracownikami, systematyczną analizę danych, pozwalającą identyfikować obszary wymagające ulepszeń. Na tej podstawie wdrażano działania naprawcze i usprawnienia w celu poprawy obsługi zgłoszeń alarmowych. [str. 87]

W 9 na 10 CPR prawidłowo rozpatrywano skargi na działalność numeru 112

Wojewodowie oraz Mazowiecki Komendant PSP w Warszawie zgodnie z obowiązującymi przepisami i w terminie wynikającym z art. 237 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego⁴⁸ rozpoznawali skargi na działalność numeru alarmowego 112 i funkcjonowanie CPR. W CPR w Łodzi stwierdzono nieprawidłowości w tym zakresie, dotyczące przekroczenia terminu rozpatrywania skarg oraz niezawiadomienia skarżących o przyczynach zwłoki przy ich rozpatrywaniu i o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia sprawy, co było niezgodne z art. 36 kpa w zw. z art. 237 § 4 kpa. Wojewoda Łódzki wyjaśnił m.in., że opóźnienia w rozpatrywaniu skarg wynikały głównie ze spiętrzenia obowiązków służbowych oraz konieczności konsultacji z Policją, a także z konieczności przeprowadzania rozmów z udziałem koordynatora, koordynatora-trenera i psychologa oraz często z więcej niż jednym operatorem. [str. 86]

Terminowo wdrożono przekierowanie połączeń z numerów 997 i 998 na numer 112

We wszystkich objętych kontrolą CPR wdrożono przekierowanie połączeń numerów alarmowych 997 (Policja) i 998 (PSP) na numer alarmowy 112 do CPR w terminach wynikających z komunikatów Ministra SWiA, dla numeru 997 - do 5 sierpnia 2019 r., a dla numeru 998 - do 9 grudnia 2021 r. Natomiast nie wdrożono przekierowania numeru 999 na numer 112,

⁴⁷ Dz.U. z 2024 r. poz. 1530, ze zm., dalej: ustawa o finansach publicznych.

⁴⁸ Dz.U. z 2024 r. poz. 572, dalej: kpa.

choć z uzyskanych wyjaśnień wynika, że wszystkie CPR były przygotowane do obsługi tych połączeń. Wynikało to z braku zgody ze strony Ministra Zdrowia. [str. 115]

**Istotne problemy
w lokalizacji osoby
wykonującej
połączenie na numer
alarmowy**

Z wyników eksperymentów przeprowadzonych przez kontrolerów NIK wynika, że w trzech na 10 CPR, Uniwersalny Moduł Mapowy zaimplementowany w ST CPR, pozwalający operatorowi na lokalizację osoby dzwoniącej na numer 112 na mapie, prawidłowo wskazał lokalizację, z której wykonano połączenie. W przypadku siedmiu CPR stwierdzono niezależne od CPR niezgodności w lokalizacji osoby wykonującej połączenie (z lokalizacji miejskiej i wiejskiej, które wynosiły od 100 m do 5,13 km, przy czym największe niezgodności odnotowano w przypadku CPR w Radomiu. W tym przypadku błędna lokalizacja wydłużyłaby dojazd służb ratunkowych o 76 km.

Z ustaleń kontroli wynika m.in., że w okresie objętym kontrolą CPR miały dostęp do danych lokalizacyjnych i przestrzennych wspomagających obsługę zgłoszeń alarmowych, jednak systemy lokalizacyjne często ulegały awariom, co utrudniało lub uniemożliwiało precyzyjne określenie miejsca zdarzenia. Problemy obejmowały: brak zgodności danych lokalizacyjnych z informacjami od dzwoniącego, błędy w wyświetlaniu lokalizacji, opóźnienia w działaniu map oraz braki w oznaczeniu pikietażu na drogach publicznych. Od grudnia 2018 r. CPR miały także dostęp do alternatywnej mapy opartej na OpenStreetMap, jednak jej funkcjonalność była ograniczona – nie zawierała wszystkich potrzebnych informacji, a wyszukiwanie wymagało precyzyjnych fraz. Ponadto operatorzy numerów alarmowych musieli ręcznie kopiować dane do systemu, co wydłużało czas obsługi zgłoszenia. Zarówno UMM, jak i mapa alternatywna były rzadko aktualizowane, zawierały nieaktualne dane oraz braki w oznaczeniach dróg, nazw miejscowości i charakterystycznych punktów. [str. 111]

**Wewnętrzne
uregulowania
organizacji pracy
w CPR były z reguły
prawidłowe**

Kierownicy kontrolowanych CPR zorganizowali pracę swoich jednostek zgodnie z wymaganiami oraz opracowali i zakomunikowali pracownikom dokumenty określone w § 4 ust. 1 rozporządzenia MSWiA w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR. W szczególności opracowali zasady funkcjonowania centrum, plany postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych, zasady organizacji pracy pracowników centrum, plany zwiększania obsady osobowej centrum w okresie zwiększonego ruchu alarmowego. W CPR w Radomiu w tym zakresie stwierdzono nieprawidłowość dotyczącą nieopracowania wszystkich ww. zasad i planów, co było niezgodne z § 4 ust. 1 pkt 1, 2, 3, 4 rozporządzenia o CPR. [str. 108]

Obsługa zgłoszeń alarmowych przez operatorów przebiegała zgodnie z procedurami, z wyjątkiem dwóch połączeń w CPR w Łodzi

W dziewięciu na 10 kontrolowanych CPR obsługa zgłoszeń alarmowych przez operatorów przebiegała zgodnie z procedurami uregulowanymi w rozporządzeniu o CPR⁴⁹. W badanych przypadkach operatorzy numerów alarmowych w prawidłowy sposób odbierali i rejestrowali zgłoszenia w ST CPR. W CPR w Łodzi przy dwóch zgłoszeniach o charakterze niealarmowym operatorzy nie dochowali należytej staranności, nie ustalając w pełni wymaganych informacji. Zgłoszenia te były prawidłowo przekazywane do służb ratowniczych, jak i do podmiotów nieobjętych systemem powiadamiania ratunkowego. [str. 111]

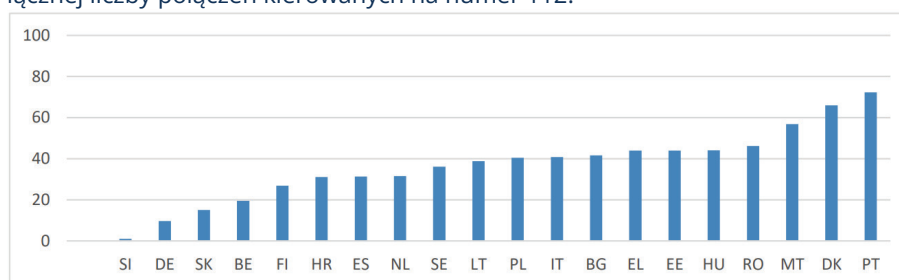
Liczba połączeń na numer 112 w latach 2022-2023 w kontrolowanych CPR

W latach 2022-2023 liczba połączeń przychodzących do CPR utrzymywała się na podobnym poziomie. W 2022 r. wyniosła 14 036 000, a w 2023 r. wzrosła do 14 246 340. Najwięcej połączeń odnotowano w CPR w Katowicach (ponad 2,44 mln rocznie), a najmniej w CPR w Opolu (ok. 0,5 mln rocznie). Liczba połączeń zasadnych spadła z 5,1 mln w 2022 r. (36,3% łącznej liczby połączeń) do 4,9 mln w 2023 r. (34,4% łącznej liczby połączeń). W 2023 r. wzrosła liczba połączeń niezasadnych – z 5,03 mln (35,8% łącznej liczby połączeń) do 5,64 mln (39,6% łącznej liczby połączeń), a także połączeń anulowanych – z 3,9 mln (27,8% łącznej liczby połączeń) do 4,14 mln (29,0% łącznej liczby połączeń). [str. 93]

Pod względem procentowego udziału fałszywych połączeń alarmowych Polska znajdowała się w 2023 r. w środku stawki krajów europejskich, co przedstawiono na infografice nr 5.

Infografika nr 5

Polska na tle państw UE w zakresie liczby fałszywych połączeń w stosunku do łącznej liczby połączeń kierowanych na numer 112.



Źródło: Sprawozdanie KE.

⁴⁹ Ustaleń dokonano w 10 CPR na podstawie oględzin dedykowanego do obsługi połączeń Systemu Teleinformatycznego Centrum Powiadamiania Ratunkowego. Oględzinami objęto, według profesjonalnego osądu kontrolera, 20 zgłoszeń alarmowych z okresu 2023 – 2024 (do 31 sierpnia), w tym 10 zgłoszeń w formie zapisu elektronicznego oraz 10 zgłoszeń w formie zapisu głosowego.

**Kierowanie
zawiadomień do
właściwych organów
ścigania o ukaranie
osoby blokującej
numer alarmowy**

Tylko w sześciu na 10 objętych kontrolą CPR kierowano, na podstawie art. 66 § 1 pkt 2 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeksu wykroczeń⁵⁰ zawiadomienia do właściwych organów ścigania o ukaranie osoby blokującej numer alarmowy lub składano zawiadomienia dotyczące znieważenia operatora numerów alarmowych, blokowania numeru alarmowego 112, wywierania groźbą bezprawną wpływu na czynności urzędowe organu. W latach 2019-2024 (do 31 sierpnia) złożono łącznie do Prokuratury lub Policji 209 zgłoszeń, z tego w CPR: w Gdańsku- 24, Lublinie – 7, Łodzi – 18, Olsztynie – 25, Rzeszowie – 9, Wrocławiu – 124 i Radomiu -2.

Zdaniem NIK, dane te wyraźnie wskazują na istotny problem braku lub znikomego wykorzystywania przez CPR możliwości kierowania wniosków o ukaranie w celu zmniejszenia liczby anulowanych lub niezasadnych połączeń na numer 112, który m.in. wynika z niskiej skuteczności kierowanych zgłoszeń do Policji lub prokuratury. [str. 124]

**W większości CPR
odnotowano spadek
średniego obciążenia
operatorów
połączeniami**

W latach 2022–2024 (do 31 sierpnia⁵¹) w większości CPR odnotowano spadek średniego obciążenia operatorów. Największe spadki miały miejsce w CPR w Katowicach, Łodzi, Lublinie, Opolu i Poznaniu. W Gdańsku i Rzeszowie obciążenie pozostało na podobnym poziomie, natomiast w CPR w Olsztynie i Radomiu wzrosło. CPR we Wrocławiu charakteryzuje się najwyższym obciążeniem operatorów (ponad 1300 połączeń na operatora miesięcznie). [str. 94]

**Zauważalny jest
ogólny trend
zmniejszenia
średniego czasu
oczekiwania na odbiór
połączenia przez
operatorów SPR**

Analiza średniego czasu oczekiwania na odbiór połączenia przez operatorów SPR w poszczególnych CPR wskazuje na ogólną tendencję spadkową, co świadczy o poprawie efektywności obsługi zgłoszeń. Największą poprawę zanotowano w CPR w Łodzi i Wrocławiu – w Łodzi czas oczekiwania spadł z 12,12 sek. w 2022 r. do 10,63 sek. w 2024 r., a we Wrocławiu z 13,14 sek. do 11,89 sek. Najkrótszy średni czas oczekiwania w 2022 r. odnotowano w CPR w Lublinie (9,02 sek.), a najdłuższy w CPR we Wrocławiu (13,14 sek.). W 2023 r. najkrótszy czas oczekiwania dotyczył CPR w Lublinie (9,03 sek.), a najdłuższy w CPR we Wrocławiu (12,24 sek.). W 2024 r. (do 31 sierpnia) najkrótszy czas występował w CPR w Lublinie (9,07 sek.), a najdłuższy we Wrocławiu (11,89 sek.). [str. 96]

Polska, z wynikiem około 9 sekund czasu oczekiwania⁵², znajduje się w środku zestawienia państw Unii Europejskiej, a wiele krajów osiąga lepsze wyniki, co przedstawiono na infografice nr 6.

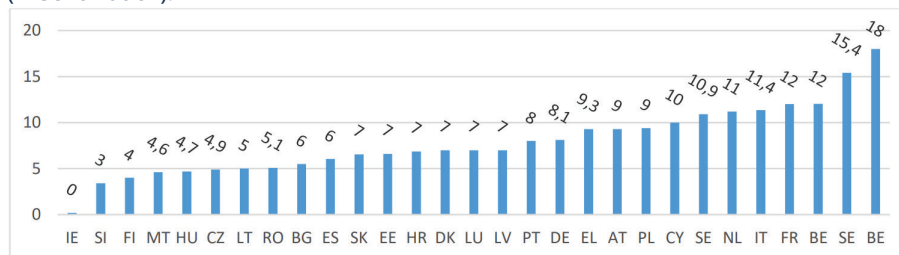
⁵⁰ Dz.U. z 2023 r. poz. 2119, ze zm., dalej: Kodeks wykroczeń.

⁵¹ Szczegółowe dane dotyczące CPR wykazane w informacji o wynikach kontroli zostały przekazane przez MSWiA w toku kontroli NIK.

⁵² Wykazane w sprawozdaniu KE dane dotyczące średniego czasu oczekiwania na odbiór połączenia przez operatora SPR w Polsce są niższe od danych przekazanych przez MSWiA w toku kontroli NIK, które wyniosły w 2024 r. (do 31 sierpnia) – 9,47 sek.

Infografika nr 6

Polska na tle państw UE w zakresie średniego czasu odpowiedzi na wywołania alarmowe (w sekundach).



Źródło: Sprawozdanie KE.

Biorąc pod uwagę wyniki innych państw UE, konieczne są działania mające na celu dalsze skrócenie czasu oczekiwania na odbiór połączenia i poprawę efektywności w tym obszarze.

Wzrosła liczba połączeń eCall oraz wiadomości SMS przesyłanych poprzez aplikację Alarm112

W 2022 r. odnotowano 15 292 zgłoszeń eCall, a w 2023 r. liczba ta wzrosła do 21 904, co oznacza wzrost o 43,2% (6 612 zgłoszeń). W 2024 r. (do 31 sierpnia) zarejestrowano już 18 619 takich zgłoszeń. Najwięcej zgłoszeń odnotowano w CPR w Radomiu – 3449 w 2022 r., 6489 w 2023 r. i 5209 do 31 sierpnia 2024 r. (około 80% wartości z 2023 r.). Najmniej zgłoszeń dotyczyło CPR w Opolu: 432 w 2022 r., 499 w 2023 r. i 475 w 2024 r. (do 31 sierpnia). [str. 98]

W 2022 r. zarejestrowano 1498 wiadomości tekstowych z aplikacji *Alarm112*, w 2023 r. liczba ta wzrosła do 1821, a do 31 sierpnia 2024 r. odnotowano 1746 wiadomości. Większość z nich została obsłużona w CPR w Radomiu: 95,6% w 2022 r., 98,6% w 2023 r. i 99,0% w 2024 r. (do 31 sierpnia).

Średni czas obsługi zgłoszeń kierowanych na numer 112

Średni czas obsługi połączeń zasadnych w 10 badanych CPR wyniósł w 2022 r. - 133,96 sek., w 2023 r. - 133,74 sek., a w 2024 r. (do 31 sierpnia) - 136,17 sek. Na koniec 2024 r. (według raportu MSWiA) wzrósł do 143,29 sek. Oznacza to wzrost o 9,33 sek. w porównaniu do 2022 r., tj. o 7%. Najdłuższy czas obsługi w latach 2022-2024 (do 31 sierpnia) wystąpił w CPR w Poznaniu (z 161,43 sek. do 171,26 sek.) i CPR w Radomiu (z 149,63 sek. do 157,64 sek.). Najkrótszy czas obsługi w ww. okresie wystąpił w CPR w Opolu (z 117,36 sek. do 124,02 sek.) i CPR w Olsztynie (z 120,16 sek. do 129,92 sek.). Największy wzrost ww. czasu wystąpił w CPR w Poznaniu (zmiana o 9,83 sek., tj. 6,1%) i w CPR w Olsztynie (zmiana o 9,76 sek., tj. 8,1%), a największy spadek w CPR w Łodzi (zmiana o 9,31 sek., tj. 6,5%) i w CPR we Wrocławiu (zmiana o 7,23 sek., tj. 4,9%).

Operator odbiera połączenie w 3-4 sek. od momentu wpłynięcia połączenia na stanowisko operatorskie, ponieważ około 6 sek. trwa zapowiedź, która jest obligatoryjna przed połączeniem. Należy zaznaczyć, że w przypadku nieodebrania zgłoszenia w ciągu 10 sek. od wpłynięcia na stanowisko (czyli około 16 sekund od zarejestrowania w SPR) operator zostanie wylogowany, a połączenie zostanie skierowane do innego operatora.

Średni czas obsługi zgłoszeń niezasadnych w SPR wyniósł w 2022 r. – 24,20 sek., w 2023 r. – 20,16 sek., a w 2024 r. (do 31 sierpnia) – 22,86 sek. Na koniec 2024 r. (według raportu MSWiA) wzrósł do 24,47 sek. Oznacza to wzrost o 0,27 sek. w porównaniu do 2022 r., tj. o 1,12%. Najdłuższy średni czas obsługi zgłoszeń niezasadnych w latach 2022-2024 (do 31 sierpnia) wystąpił w CPR w Radomiu (z 27,54 sek. do 23,95 sek.) i CPR w Łodzi (z 25,36 sek. do 27,11 sek.). Najkrótszy średni czas obsługi w ww. okresie wystąpił w CPR w Gdańsku (z 20,75 sek. do 18,28 sek.) i CPR w Katowicach (z 20,85 sek. do 21,47 sek.). Największy wzrost ww. czasu w tym okresie wystąpił w CPR w Rzeszowie (zmiana o 1,63 sek., tj. 6,8%), a największy spadek w CPR w Gdańsku (zmiana o 2,47 sek., tj. 11,9%) i CPR w Olsztynie (zmiana o 2,53 sek., tj. 10,8%). [str. 99]

**W latach 2022-2024
liczba zdarzeń
przekazanych do PSP,
Policji i PRM
utrzymywała się na
podobnym poziomie**

Łączna liczba zdarzeń przekazanych z SPR do PSP, Policji PRM wynosiła: w 2022 r. – 6 909 733, w 2023 r. – 6 650 887, w 2024 r. 6 879 087 (według stanu na 31 sierpnia 2024 r. – 4 669 413), z tego:

- do Policji przekazano w 2022 r. – 3 394 453 zdarzeń (49,1% wszystkich zdarzeń), w 2023 r. – 3 306 280 zdarzeń (49,7% wszystkich zdarzeń), 2024 r. – 3 369 755 zdarzeń (49% wszystkich zdarzeń),
- do PSP przekazano w 2022 r. – 501 362 zdarzeń (7,25% wszystkich zdarzeń), w 2023 r. – 409 728 zdarzeń (6,16% wszystkich zdarzeń), w 2024 r. – 493 128 zdarzeń (7,17% wszystkich zdarzeń),
- do PRM przekazano w 2022 r. – 3 013 918 zdarzeń (43,63% wszystkich zdarzeń), w 2023 r. – 2 934 879 zdarzeń (44,12% wszystkich zdarzeń), w 2024 r. – 3 016 204 zdarzeń (43,84% wszystkich zdarzeń).

W latach 2022-2024 najczęściej zgłoszeń kierowano do Policji (ok. 49%), PRM (ok. 43-44%) i PSP (ok. 6-7%), a liczba zgłoszeń do poszczególnych służb w kolejnych latach utrzymywała się na podobnym poziomie. [str. 101]

**Kategorie zdarzeń
przekazywanych z SPR
do służb**

Analiza danych dotyczących liczby zdarzeń przekazanych z SPR do ww. służb w rozbiciu na kategorie wykazała, że w latach 2022–2024 (do końca sierpnia), najczęściej zdarzeń odnotowano w kategorii bólu, osiągając łącznie ponad dwa miliony przypadków, co stanowiło około 19,3% wszystkich interwencji. Niewiele mniej zdarzeń dotyczyło komunikacji drogowej, która odpowiadała za 19,1% wszystkich zgłoszeń. Interwencje inne oraz przypadki złego samopoczucia stanowiły odpowiednio 17,1% i 18,4% wszystkich zdarzeń, a zakłócenia porządku publicznego stanowiły około 14,4% interwencji. Natomiast najmniej zgłoszeń dotyczyło interwencji domowych, które łącznie wyniosły ponad 1,2 miliona przypadków, co stanowiło 11,8% wszystkich zdarzeń w analizowanym okresie. [str. 103]

W pięciu CPR na niektórych stanowiskach pracy przekraczano ustalone przez Ministra SWiA limity

W latach 2019–2024 (do 31 sierpnia) poziom wykorzystania etatów w CPR wynosił około 80–88% maksymalnego limitu 1365 etatów⁵³. W pięciu z 10 kontrolowanych CPR stwierdzono przypadki przekraczania limitów ustalonych przez Ministra SWiA na niektórych stanowiskach pracy o kilka etatów. Z wyjaśnień wynika, że przekroczenia wynikały z faktu, że w momencie wejścia w życie ustawy o zmianie ustawy o SPR część operatorów i starszych operatorów numeru alarmowego nie spełniała jeszcze warunków formalnych do awansu na wyższe stanowiska.

W większości CPR zmniejszeniu uległa liczba wakatów

W latach 2019–2024 (do 31 sierpnia) w większości CPR obsada etatów wzrosła lub utrzymała się na podobnym poziomie. W CPR w Gdańsku, Poznaniu, Łodzi, Katowicach i Wrocławiu liczba obsadzonych stanowisk się zwiększyła, a stabilność zatrudnienia utrzymano w CPR w Lublinie, Opolu i Radomiu i Rzeszowie. W CPR w Olsztynie nastąpił spadek liczby obsadzonych etatów. W większości kontrolowanych CPR zmalała liczba wakatów. Największy spadek liczby wakatów odnotowano w CPR w Rzeszowie, Łodzi, Poznaniu i Gdańsku. W CPR w Olsztynie nastąpił natomiast wyraźny wzrost wakatów. Z wyjaśnień wynika m.in., że rekrutacja i pozyskiwanie nowych operatorów w CPR w Olsztynie wymaga czasu, dlatego nie udało się od razu obsadzić wszystkich wakatów. [str. 85]

Zmniejszyła się fluktuacja kadr w CPR

W latach 2019–2024 (I półrocze) sumaryczna liczba odejść wyniosła 596, a liczba zatrudnień 678, co oznacza ogólny wzrost zatrudnienia w CPR o 82 osoby. Największa rotacja pracowników występowała w CPR w Katowicach, Gdańsku i Wrocławiu, a najmniejsza w CPR w Rzeszowie i Opolu. [str. 91]

W CPR wzrosły wynagrodzenia na wszystkich stanowiskach pracy

Analiza wynagrodzeń pracowników CPR, tj.: przeciętnych miesięcznych wynagrodzeń brutto na jednego pełnozatrudnionego wg Rb-70⁵⁴, w okresie 2019–2024 (do 30 czerwca) dla operatorów numeru alarmowego oraz w okresie 2021–2024 (do 30 czerwca) dla pozostałych stanowisk pracy w CPR, w podziale na stanowiska pracy wykazała, że we wszystkich grupach stanowisk (operatorzy numerów alarmowych, starsi operatorzy numerów alarmowych, koordynatorzy i koordynatorzy-

⁵³ Limit etatów na lata 2019-2020 określono w § 15 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego (Dz.U. poz. 574). Na lata kolejne limit określono w rozporządzeniu Ministra SWiA z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych.

⁵⁴ Zgodnie z § 16 pkt 12 Instrukcji sporządzania sprawozdań budżetowych w zakresie budżetu państwa stanowiącej załącznik nr 35 do rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 11 stycznia 2022 r. w sprawie sprawozdawczości budżetowej (Dz.U. poz. 144, ze zm.), w sprawozdaniu Rb-70 wykazuje się wykonanie wynagrodzeń osobowych, uposażeń oraz dodatkowego wynagrodzenia rocznego – wydatków klasyfikowanych w § 401-407 i 479-480 klasyfikacji budżetowej, od początku roku do końca okresu sprawozdawczego. Nie uwzględnia się wypłat wynagrodzeń finansowanych z PFRON oraz Funduszu Pracy. Rozporządzenie obowiązywało do 31 stycznia 2025 r.

trenerzy) odnotowano w większości przypadków znaczący wzrost wynagrodzeń, choć dynamika zmian była różna w zależności od lokalizacji i stanowiska. Największe podwyżki otrzymali operatorzy w Opolu (o 100%, z 4,3 tys. zł do 8,6 tys. zł) i Radomiu (o 88,6%, z 3,5 tys. zł do 6,6 tys. zł) oraz koordynatorzy w Gdańsku (o 61,4%, z 5,7 tys. zł do 9,2 tys. zł) i Łodzi (o 67,2%, z 7,0 tys. zł do 11,7 tys. zł). Koordynatorzy i koordynatorzy-trenerzy pozostają najlepiej wynagradzaną grupą, osiągając maksymalne wynagrodzenie 11,7 tys. zł brutto miesięcznie. Średni wzrost płac operatorów wyniósł ok. 65%, starszych operatorów ok. 45%, a koordynatorów i koordynatorów-trenerów ok. 50–60%, co wskazuje na poprawę warunków pracy w CPR. [str. 87]

Analiza wypłaconych pracownikom CPR w latach 2019–2024 (do 30 czerwca) nagród, premii, dodatków zadaniowych i specjalnych wykazała, że system nagród w CPR cechuje się dużą zmiennością, a różnice w wysokości nagród są widoczne zarówno regionalnie, jak i stanowiskowo.

Pracownicy CPR byli awansowani na wyższe stanowiska pracy

Analiza awansów w CPR w latach 2021–2024 (I półrocze) wskazuje, że ich największa liczba przypadła na 2021 r. Było to związane z wejściem w życie zmiany ustawy o SPR oraz utworzeniem nowych stanowisk pracy, co znacząco zwiększyło możliwości awansu. W 2023 r. i 2024 r. awanse były nieliczne, a w niektórych CPR-ach nie było ich wcale, co miało związek z ustabilizowaniem struktury organizacyjnej w CPR. [str. 90]

Większość operatorów CPR posługiwała się językiem angielskim, a część innym językiem obcym

W latach 2019–2024 liczba operatorów znających język angielski wzrosła o 17,4%, zwiększając się z 885 do 1039 osób (tj. około 85% wszystkich operatorów). W tym samym okresie odnotowano spadek liczby operatorów posługujących się językiem rosyjskim o 5,8% (z 104 do 98) oraz niemieckim o 8,6% (z 58 do 53). Znajomość języka ukraińskiego wzrosła do 13 operatorów w 2023 r., jednak w 2024 r. wróciła do poziomu z 2019 r. – 8 osób. Liczba operatorów posługujących się językiem włoskim wzrosła o 8,3% (z 12 do 13), natomiast francuskim pozostała na niezmiennym poziomie 11 osób. Znajomość języka hiszpańskiego wśród operatorów była na podobnym poziomie, w zakresie 11–13 operatorów. Znajomość języków białoruskiego, ormiańskiego i serbskiego wykazana była osobno dla jednego operatora dla każdego z tych języków. [str. 92]

Działania edukacyjne na temat numeru alarmowego 112

Wojewodowie oraz Komendant CPR w Radomiu podejmowali działania edukacyjne na temat numeru alarmowego 112, w ramach których prowadzili kampanie informacyjne, organizowali wizyty studyjne, konferencje oraz spotkania edukacyjne dla różnych grup społecznych. Pomimo tych działań, jak wynika z ustaleń kontroli NIK, nadal obserwuje się wzrost liczby połączeń fałszywych i anulowanych, który już w 2023 r. wynosił około 68,6% łącznej liczby połączeń. [str. 114]

Wydawanie upoważnień do przetwarzania danych osobowych przed przystąpieniem do realizacji zadań

W ośmiu na 10 objętych kontrolą NIK CPR, zgodnie z art. 10 ust. 8 pkt 1 ustawy o SPR, właściwy Wojewoda oraz Komendant PSP w Warszawie wydawali upoważnienia, przed przystąpieniem do realizacji zadań służbowych, do przetwarzania danych osobowych dla pracowników realizujących zadania z zakresu powiadamiania ratunkowego. Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły CPR w Łodzi oraz CPR w Rzeszowie, co było niezgodne z art. 10 ust. 8 pkt 1 i art. 10 ust. 13 ustawy o SPR. Wojewodowie oraz Komendant PSP w Warszawie udostępniali stosowne informacje o przetwarzaniu danych osobowych w Biuletynie Informacji Publicznej na ich stronach internetowych oraz w widocznym miejscu w ich siedzibie. [str. 115]

W CPR zawierano umowy na usługi telekomunikacyjne pomimo ustawowego obowiązku wykonania tego zadania przez Ministra SWiA

Wojewodowie i Komendant PSP w Warszawie zawierali umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w celu zapewnienia łączności dla CPR, pomimo ustawowego obowiązku wykonania tego zadania przez Ministra SWiA (co szerzej opisano w części dotyczącej MSWiA). Wojewoda Podkarpacki wynegocjował i zawarł umowę na świadczenie usług telekomunikacyjnych do CPR w Rzeszowie na ponadstandardowych warunkach, gwarantując stabilne i niezawodne połączenie z publiczną siecią telekomunikacyjną.

We wszystkich kontrolowanych CPR została opracowana i wdrożona polityka bezpieczeństwa informacji oraz polityka ochrony danych osobowych. [str. 116]

W czterech CPR stwierdzono nieprawidłowości w zakresie nadawania, zmiany i odbierania uprawnień do przetwarzania danych osobowych i informacji

Kontrola dotycząca nadawania, zmiany i odbierania uprawnień pracownikom CPR uczestniczącym w przetwarzaniu informacji w systemie powiadamiania ratunkowego wykazała, że w sześciu na 10 CPR proces ten przebiegał prawidłowo. We wszystkich tych przypadkach zmiany statusu uprawnień (aktywacja lub blokada dostępu) były dokonywane bezzwłocznie, na podstawie pisemnych wniosków i zgodnie z zasadami określonymi w Polityce przetwarzania danych osobowych w ST CPR, obowiązującej od 15 grudnia 2020 r. W czterech CPR stwierdzono nieprawidłowości (CPR w Rzeszowie, Lublinie, Łodzi i Wrocławiu). Było m.in. to niezgodne z pkt 3.2.1 i 3.2.2 Polityki przetwarzania danych osobowych w ST CPR [str. 122]

Brak odbycia wstępnych szkoleń przez osoby kierujące w 7 CPR

W siedmiu CPR stwierdzono brak odbycia przez kierowników CPR lub osoby pełniące funkcję zastępcy szkolenia wstępnego dla kierowników przewidzianego w art. 16c ust. 2 pkt 4 i ust. 3 ustawy o SPR w wymaganym terminie. Szkolenia te zostały uzupełnione przez ww. osoby dopiero w toku kontroli NIK, w okresie od października do grudnia 2024 r., po uruchomieniu takiego szkolenia w październiku 2024 r. przez KCSMPR MSWiA. [str. 104]

Wszyscy operatorzy numerów alarmowych posiadali wymagane szkolenia podstawowe

We wszystkich 10 kontrolowanych CPR ustalono, że operatorzy numerów alarmowych zatrudnieni w CPR, przed rozpoczęciem realizacji zadań związanych z obsługą połączeń alarmowych, ukończyli szkolenie podstawowe i zdali egzamin z wynikiem pozytywnym, uzyskując certyfikat.

[str. 105]

Pracownicy CPR na ogół podnosili poziom wiedzy i umiejętności oraz uczestniczyli w obowiązkowym doskonaleniu zawodowym

W dziewięciu na 10 objętych kontrolą CPR pracownicy, zgodnie z wymogiem art. 16b ust. 1 ustawy o SPR, podnosili poziom wiedzy i umiejętności oraz uczestniczyli w doskonaleniu zawodowym. Każdy z ww. pracowników, stosownie do wymogu art. 16b ust. 2 ww. ustawy, odbył w okresie ostatnich dwóch lat minimum cztery obowiązkowe, wynikające z rocznych planów szkoleń, szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego. Tylko niektórzy pracownicy CPR w Poznaniu nie odbyli wymaganej liczby szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego. Było to niezgodne z art. 16b ust. 2 ustawy o SPR.

Kierownicy CPR corocznie oceniali pracę operatorów, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów i koordynatorów-trenerów, a wyniki odnotowywano w karcie oceny pracy. Dla koordynatorów i koordynatorów-trenerów przeprowadzano także roczne oceny kompetencji. W sześciu z 10 skontrolowanych CPR zadania w tym zakresie realizowano prawidłowo, natomiast w CPR w Radomiu, Olsztynie, Łodzi i Lublinie stwierdzono w tym zakresie nieprawidłowości, co było m.in. niezgodne z art. 16c ust. 5 i 6 ustawy o SPR. [str. 105]

4. WNIOSKI

**Minister Spraw
Wewnętrznych
i Administracji**

1. Przeprowadzenie, we współpracy z Ministrem Zdrowia analizy łącznego czasu obsługi zgłoszenia kierowanego na numer 112 przez operatorów numeru alarmowego 112 i dyspozytorów Państwowego Ratownictwa Medycznego, a następnie wdrożenie zmian w procedurze obsługi zgłoszeń alarmowych w CPR i w PRM, eliminujących powtórne zbieranie tych samych danych przez operatorów numeru 112 i dyspozytorów PRM.
2. Przystosowanie SPR do odbioru oraz obsługi wiadomości SMS kierowanych do numeru alarmowego 112 bez konieczności korzystania z dodatkowych aplikacji typu *Alarm112*.
3. Podjęcie działań w celu wyboru przez Ministra SWiA przedsiębiorcy telekomunikacyjnego zapewniającego połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną zgodnie z art. 15 ust. 2 i 3 ustawy o SPR.
4. Podjęcie działań przy współpracy z Głównym Geodetą Kraju w celu poprawy jakości i kompletności danych mapowych w Uniwersalnym Module Mapowym na potrzeby SPR.
5. Zintensyfikowanie działań w celu zmniejszenia obciążenia SPR przez zgłoszenia fałszywe lub nieuzasadnione, w szczególności edukacyjnych skierowanych do społeczeństwa oraz działań zapewniających egzekwowanie odpowiedzialności za nadużywanie numeru 112.
6. Opracowanie szczegółowego programu szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego.

Minister Zdrowia

Przeprowadzenie, we współpracy z Ministrem Spraw Wewnętrznych i Administracji, analizy łącznego czasu obsługi zgłoszenia kierowanego na numer 112 przez operatorów numeru alarmowego 112 i dyspozytorów Państwowego Ratownictwa Medycznego, a następnie wdrożenie zmian w procedurze obsługi zgłoszeń alarmowych w Państwowym Ratownictwie Medycznym, eliminujących powtórne zbieranie tych samych danych przez operatorów numeru 112 i dyspozytorów PRM.

Minister Cyfryzacji

Podjęcie działań przy udziale Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na rzecz przyspieszenia wdrożenia technologii AML w Polsce przed 2027 r., w celu jak najszybszego wdrożenia dokładnej lokalizacji osoby zgłaszającej zdarzenie na numer 112.

**Prezes Urzędu
Komunikacji
Elektronicznej**

1. Systematyczne weryfikowanie kompletności danych⁵⁵ w systemie PLI CBD.
2. Egzekwowanie od przedsiębiorców telekomunikacyjnych wywiązywania się z obowiązków określonych w przepisach dotyczących zapewnienia kompletności i aktualności danych w PLI CBD.
3. Podjęcie działań przy udziale Ministra Cyfryzacji na rzecz przyspieszenia wdrożenia technologii AML w Polsce, w celu jak najszybszego wdrożenia dokładnej lokalizacji osoby zgłaszającej zdarzenie na numer 112.

**Wojewodowie
i Komendant
Państwowej Straży
Pożarnej w Warszawie,
Prezydent Miasta
Stołecznego Warszawy**

1. Zintensyfikowanie działań edukacyjnych we współpracy z Ministrem Spraw Wewnętrznych i Administracji kierowanych do społeczeństwa oraz działań zapewniających egzekwowanie odpowiedzialności za nadużywanie numeru 112, w celu zmniejszenia obciążenia SPR przez zgłoszenia fałszywe lub nieuzasadnione.
2. Niezwłoczne blokowanie dostępu do systemów informatycznych pracownikom, którzy zakończyli pracę w CPR.
3. Podjęcie działań w celu zapewnienia terminowego odbywania szkoleń wstępnych przez kierowników CPR oraz ich zastępców, a także w celu realizacji przez pracowników CPR szkoleń w ramach realizacji obowiązku doskonalenia zawodowego w wymiarze wymaganym ustawą o SPR.

⁵⁵ Zgodnie z nowymi przepisami ustawy PKE, obowiązek ten uregulowany jest w art. 337 ust. 5 tej ustawy.

5. WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

5.1. DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ MINISTRA SWiA W CELU ZAPEWNIENIA PRAWIDŁOWEGO I RZETELNEGO FUNKCJONOWANIA SYSTEMU POWIADAMIANIA RATUNKOWEGO W ZAKRESIE NUMERU ALARMOWEGO 112

Minister SWiA podejmował działania w celu zapewnienia prawidłowego i należytego funkcjonowania SPR, ale nie zapewniły one w pełni prawidłowego działania systemu

Minister SWiA zorganizował SPR w zakresie numeru alarmowego 112, który spełniał określone w ustawie o SPR wymagania dotyczące m.in.: zapewnienia wymiany informacji pomiędzy CPR a systemami wspomaganego dowodzenia służb ratunkowych PSP, Policji oraz PRM, a także zapewnienia operatorom numeru alarmowego 112 usługi lokalizacji dzwoniących na numer 112, 997 i 998. Usługa lokalizacji, ze względu na stosowaną w Polsce technologię⁵⁶ nie zawsze umożliwiała dokładne ustalenie lokalizacji tej osoby.

Stwierdzone nieprawidłowości obejmowały:

- 1) niedokonanie przez Ministra wyboru przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w celu podłączenia CPR do publicznej sieci telekomunikacyjnej, pomimo obowiązku nałożonego art. 15 ust. 1 i 2 ustawy o SPR,
- 2) przechowywanie w SPR danych dotyczących zgłoszeń alarmowych przez okres dłuższy niż przez 3 lata, co stanowiło naruszenie art. 10 ust. 2 oraz art. 10 ust. 11 ustawy o SPR,
- 3) niezapewnienie możliwości odbierania przez System krótkich wiadomości tekstowych kierowanych do numeru alarmowego 112, co było nierzetelne,
- 4) nieopracowanie przez KCMSPR szczegółowego programu szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego operatorów numerów alarmowych, co było niezgodne z art. 18a pkt 6 lit. b) ustawy o SPR,
- 5) nieprzygotowanie i nieprzeprowadzenie do 30 października 2024 r. przez KCMSPR szkoleń wstępnych dla kierowników i zastępców kierowników CPR, co było niezgodne z art. 18a pkt 5 ustawy o SPR i uniemożliwiło osobom zatrudnionym na tych stanowiskach odbycie tych szkoleń w terminach ustawowych,
- 6) niemonitorowanie w czterech kwartałach (IV z 2019 r., I, II i IV z 2020 r.) poziomu wydatków poniesionych przez wojewodów na realizację zadań z zakresu powiadamiania ratunkowego, co było niezgodne z art. 35 ust. 2 ustawy o SPR oraz niemonitorowanie

⁵⁶ Lokalizacja osoby dzwoniącej na numer alarmowy w Polsce oparta jest na podstawie BTS i jest mniej dokładna niż lokalizacja z zastosowaniem AML.

wykorzystania limitu wydatków z budżetu państwa, w częściach, których dysponentem jest Minister SWiA w zakresie dotyczącym współpracy Policji, PSP, dyspozytorni medycznych i ministra właściwego do spraw zdrowia z Systemem oraz wojewodów w zakresie dotyczącym współpracy PSP z Systemem, co było niezgodne z art. 35 ust. 7 tej ustawy,

- 7) wydanie 10 pracownikom KCMSPR upoważnień do przetwarzania danych nieadekwatnych do wykonywanych przez nich zadań w Systemie, co było nierzetelne.

**Organizacja
i struktura SPR**

System powiadamiania ratunkowego numeru alarmowego 112, został zaplanowany w odpowiedzi na wymogi unijne, w szczególności w związku z wejściem w życie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej), która nakładała na kraje członkowskie obowiązek uruchomienia jednolitego numeru alarmowego 112. Ustawa o SPR weszła w życie 1 stycznia 2014 r. i wprowadziła jednolite zasady organizacji oraz funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w całym kraju.

SPR został zaplanowany jako jednolity mechanizm obsługi zgłoszeń alarmowych, integrujący działania służb ratunkowych, takich jak Policja, Państwowa Straż Pożarna i Państwowe Ratownictwo Medyczne. Jego głównym celem było usprawnienie reakcji na sytuacje zagrożenia życia, zdrowia lub mienia obywateli.

W skład SPR wchodzi:

- 17 regionalnych CPR, które rozpoczęły działalność w latach 2012–2013. CPR utworzono w ramach urzędów wojewódzkich, po jednym w każdym województwie, z wyjątkiem województwa mazowieckiego, w którym utworzono dwa CPR - w Radomiu, w ramach Komendy Wojewódzkiej PSP w Warszawie do obsługi zgłoszeń z województwa mazowieckiego oraz w Warszawie w ramach Miasta Stołecznego Warszawy do obsługi zgłoszeń z tego terenu. Centra te zostały wyposażone w zaawansowaną infrastrukturę techniczną, umożliwiającą obsługę zgłoszeń alarmowych;
- Krajowe Centrum Monitorowania SPR działające od 2021 r. w ramach Departamentu Ochrony Ludności i Zarządzania Kryzysowego w MSWiA, a wcześniej do 2021 r. - Wydział Systemu Powiadamiania Ratunkowego działający w ramach Departamentu Teleinformatyki w MSWiA. Jego zadaniem było całodobowe utrzymywanie systemu teleinformatycznego wykorzystywanego do realizacji zadań centrum powiadamiania ratunkowego (ST CPR), prowadzenie działań związanych z upowszechnianiem wiedzy o numerach alarmowych oraz współpraca z wojewodami w tym zakresie. KCMSPR odpowiadało także za realizację zadań związanych z określaniem limitu etatów

operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów, koordynatorów i koordynatorów trenerów, a także za monitorowanie wykorzystania limitu wydatków, o których mowa w art. 35 ust. 1 ustawy o SPR. Ponadto współpracowało z CPR, wojewodami, Ministerstwem Zdrowia, Policją oraz PSP w sprawach dotyczących bieżącego funkcjonowania SPR. Do jego obowiązków należało również prowadzenie spraw związanych z procesem szkolenia i egzaminowania pracowników centrów powiadamiania ratunkowego oraz utrzymywanie całodobowego telefonu wsparcia technicznego dla pracowników CPR.

SPR zapewniał obsługę numerów alarmowych 112, 997, 998, zgłoszeń eCall oraz zgłoszeń tekstowych wysyłanych z pomocą aplikacji Alarm112

W ramach Systemu obsługiwano połączenia kierowane na numery 112, 997 i 998. Wszystkie CPR realizowały jednakowe zadania polegające na przyjmowaniu i obsłudze zgłoszeń alarmowych kierowanych poprzez połączenia głosowe na numer alarmowy 112 oraz zgłoszeń eCall pochodzących bezpośrednio z pojazdów, a następnie przekazywały je do Policji, PSP oraz PRM w celu zadysponowania odpowiednich służb ratunkowych.

Dwa CPR – w Poznaniu i Radomiu – realizowały dodatkowe zadania, polegające na obsłudze zgłoszeń alarmowych spoza terytorium Polski we współpracy z centrami powiadamiania ratunkowego z innych krajów⁵⁷. Dodatkowo CPR w Radomiu obsługiwało zgłoszenia przesyłane w formie komunikatów tekstowych z aplikacji *Alarm112*.

SPR funkcjonował w oparciu o System Teleinformatyczny Centrów Powiadamiania Ratunkowego

SPR funkcjonował w oparciu o System Teleinformatyczny Centrów Powiadamiania Ratunkowego (ST CPR), który zapewnił w okresie objętym kontrolą przetwarzanie, przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych przez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego urządzenia końcowego, wykorzystywany do wykonywania zadań centrum powiadamiania ratunkowego. System ten jest zarządzany przez MSWiA. Szczegółowy opis systemu przedstawiono w załączniku nr 6.1.

Wszystkie uzyskane podczas obsługi zgłoszenia dane, operator numerów alarmowych wprowadzał do elektronicznego formularza zgłoszenia (tzw. formatki), który przekazywany był za pośrednictwem interfejsu komunikacyjnego do Systemu Wspomagania Dowodzenia (SWD) Policji, SWD PSP i SWD PRM, w celu zadysponowania odpowiednich zasobów ratowniczych. Dyspozytorzy służb w ramach możliwości interfejsu mogli zapoznać się z oryginalnym zapisem zgłoszenia (nagranie rozmowy operatora z osobą zgłaszającą lub komunikatem bezgłosowym).

W ST CPR rejestrowane były, z wykorzystaniem interfejsu komunikacyjnego, także informacje o zdarzeniach obsługiwanych przez

⁵⁷ Dotyczy zgłoszeń pochodzących z krajów członkowskich Europejskiego Stowarzyszenia Numeru Alarmowego (EENA) – <https://eena.org/>.

służby, które zgłaszane są bezpośrednio do dyżurnych Policji, PSP, PRM. Treść oryginalna zgłoszenia (nagranie dyżurnego/dyspozytora służby) nie były jednak przekazywane do ST CPR z systemów dziedzinowych ww. służb.

**Zasady priorytetyzacji
i obsługi zgłoszeń
alarmowych**

SPR, jak wynika z wyjaśnień Zastępcy Dyrektora Departamentu Kontroli MSWiA, zapewnia priorytetyzację połączeń, tj. wszystkie zgłoszenia na numer alarmowy są obsługiwane zgodnie z zasadą FIFO (First In, First Out). Oznacza to, że najdłużej oczekujące połączenie ma pierwszeństwo przed nowszymi zgłoszeniami. Jeśli czas oczekiwania przekroczy 20 sekund, połączenie jest automatycznie przekierowywane do CPR o najniższym aktualnym poziomie obciążenia. Po odebraniu zgłoszenia operator numeru alarmowego 112 dokonuje jego kategoryzacji, co umożliwia przekazanie sprawy do odpowiednich służb ratunkowych.

Priorytety zdarzeń są ustalane na podstawie kategorii wybranej przez operatora zgodnie z postanowieniami Katalogu zdarzeń. Najwyższy priorytet przyznawany jest sytuacjom o bezpośrednim zagrożeniu życia lub bezpieczeństwa, takim jak nagłe zatrzymanie krążenia, pożary budynków mieszkalnych, wypadki drogowe, zabójstwa czy zagrożenie bezpieczeństwa państwa. Zdarzenia o niższym priorytecie obejmują przypadki zakłócania porządku publicznego, złe samopoczucie bez bezpośredniego zagrożenia życia czy kradzież tablic rejestracyjnych. W sytuacji, gdy zgłoszenie wskazuje na zagrożenie życia, operator zaznacza odpowiednie pole w formularzu, co powoduje automatyczne umieszczenie tej informacji na początku opisu zdarzenia w formacie zgłoszenia. Następnie zgłoszenie jest przekazywane do właściwych służb ratunkowych, takich jak Policja, Państwowa Straż Pożarna (PSP), Państwowe Ratownictwo Medyczne (PRM) oraz służby pomocnicze, w tym Wojewódzkie Centra Zarządzania Kryzysowego, ekspozytury kolejowe czy Wody Polskie. W przypadku nowych okoliczności, które mogą wpływać na stopień zagrożenia życia, operator numeru 112 ma obowiązek niezwłocznie poinformować telefonicznie dyspozytora, który wcześniej otrzymał zgłoszenie w formie elektronicznej, o istotnych zmianach w sytuacji. Zgłoszenia medyczne wymagające udzielania instrukcji pierwszej pomocy, zgłoszenia od osób deklarujących myśli samobójcze lub od dzieci znajdujących się w stanie zagrożenia obsługiwane są w sposób ciągły. Operator prowadzi rozmowę do momentu przejęcia jej przez dyspozytora medycznego, informując go jednocześnie o trwającej komunikacji.

W przypadku wzmożonej liczby zgłoszeń operatorzy priorytetowo obsługują zdarzenia stanowiące bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia. W takich sytuacjach zgłoszenie jest natychmiast przekazywane do właściwych służb, a operator dodatkowo kontaktuje się telefonicznie

z dyspozytorem, aby bezpośrednio poinformować go o pilnym charakterze zdarzenia i konieczności podjęcia natychmiastowych działań.

System kolejkowania połączeń na numery alarmowe funkcjonuje nieprzerwanie od momentu uruchomienia Systemu, zapewniając skuteczność i ciągłość obsługi zgłoszeń, niezależnie od ewentualnych sytuacji awaryjnych czy przeciążeń systemu.

Działania podjęte przez Ministra SWiA w zakresie przekierowania połączeń z numerów 997, 998 i 999 do CPR w ramach SPR na numer 112

Minister SWiA przygotował SPR do obsługi połączeń kierowanych na numery alarmowe 997, 998 i 999. W szczególności, Minister przygotował SPR do obsługi od 1 stycznia 2024 r. połączeń kierowanych na numer 999 w ustawowym terminie, stosownie do art. 3 ust. 2 ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego w zw. z art. 6 ust. 1 ustawy o zmianie ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego, a także kilkakrotnie zwracał się do Ministra Zdrowia informując go o gotowości SPR i CPR do rozpoczęcia obsługi połączeń z numeru 999.

Komunikat o gotowości CPR do obsługi numeru alarmowego 997 został wydany 5 lutego 2019 r.⁵⁸ Komunikat o gotowości CPR do obsługi numeru alarmowego 998 został wydany 9 czerwca 2021 r.⁵⁹ Ostateczne przekierowanie połączeń z numeru 997 na 112 nastąpiło 18 grudnia 2018 r., a z numeru 998 na 112 – 5 listopada 2021 r.

Art. 6 ust. 2 ustawy o zmianie ustawy o SPR przewidywał, że do czasu zapewnienia kierowania połączeń do numeru alarmowego 999 do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego, jednak nie dłużej niż do 31 grudnia 2023 r., właściwe terytorialnie dyspozytornie medyczne odbierają zgłoszenia alarmowe kierowane do tego numeru.

Do dnia zakończenia czynności kontrolnych, tj. 23 grudnia 2024 r., połączenia kierowane na numer 999 nie były jednak przekierowywane na numer alarmowy 112 i nie były obsługiwane przez operatorów numerów alarmowych w CPR w ramach SPR. Przyczyną braku kierowania połączeń wpływających na numer 999 do właściwego CPR było niewydanie pozytywnej opinii przez Ministra Zdrowia, pomimo wielokrotnych pism Ministra SWiA o jej wydanie. Minister SWiA wielokrotnie informował Ministra Zdrowia o gotowości do obsługi w SPR połączeń na numer 999, to jednak nie uzyskał pozytywnej opinii Ministra Zdrowia wymaganej przez art. 29 ust. 2 pkt 3 ustawy o SPR.

⁵⁸ Komunikat Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 5 lutego 2019 r. o gotowości centrum powiadamiania ratunkowego do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru alarmowego 997 (M.P. poz. 199).

⁵⁹ Komunikat Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 9 czerwca 2021 r. o gotowości centrum powiadamiania ratunkowego do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru alarmowego 998 (M.P. poz. 554)

Z wyjaśnień Podsekretarza Stanu w Ministerstwie Zdrowia⁶⁰ wynika, że brak wydania pozytywnej opinii był spowodowany m.in. ryzykiem awarii skutkującej brakiem możliwości dodzwonienia się na wszystkie numery alarmowe oraz ryzykiem znacznego wydłużenia procesu obsługi zgłoszenia w przypadku przejęcia go przez CPR⁶¹.

Odnosząc się do powyższych wyjaśnień, Zastępca Dyrektora Departamentu Kontroli MSWiA wskazał, że statystyki, którymi posługuje się Ministerstwo Zdrowia, były niezgodne z aktualnymi danymi posiadanymi przez MSWiA oraz że postulowane przez Ministra Zdrowia wyłączenie numeru 999 z katalogu numerów obligatoryjnie obsługiwanych w centrach powiadamiania ratunkowego zaburza jednolitość systemu powiadamiania ratunkowego. W obecnym stanie prawnym proponowane aktualnie przez MZ wyłączenie 999 z ww. katalogu doprowadzi do wyłączenia formalnej możliwości przekazywania formatek z centrów powiadamiania ratunkowego do dyspozytorni medycznych. Dodał także, że (...) MSWiA wielokrotnie sugerowało MZ sposoby na poprawienie jakości obsługi zgłoszeń alarmowych przez dyspozytorów medycznych, np. poprzez podjęcie przez MZ działań zmierzających do egzekwowania wykonywania procedur przez dyspozytorów lub zmianę tych procedur tam, gdzie to konieczne (np. wykreślenia obowiązku weryfikacji danych adresowych przez dyspozytora medycznego). MSWiA proponowało też podjęcie działań mających na celu zweryfikowanie w praktyce istnienia ryzyk, o których pisze MZ, poprzez przeprowadzenie pilotażu przełączenia 999 w jednym z województw. MZ, w toku prowadzonej dyskusji, nie przedstawiało zwykle odpowiedzi na kontrargumenty MSWiA i nie przychyliło się do propozycji podjęcia działań naprawczych po własnej stronie. Proponowany przez MSWiA pilotaż nie został przeprowadzony w związku z brakiem pozytywnego odzewu MZ w sprawie. Jednocześnie MSWiA w dalszym ciągu stoi na stanowisku, że system powiadamiania ratunkowego powinien działać jednolicie, w związku z czym nie godzi się na zmiany prawne proponowane przez MZ.

Z pisma Ministra Zdrowia z 13 listopada 2024 r. przesłanego do Sekretarza Komitetu Stałego Rady Ministrów⁶² wynika, że po otrzymaniu formatki zgłoszenia z CPR od operatora numeru alarmowego 112 dyspozytor medyczny potwierdza adres zgłoszenia i przeprowadza wywiad medyczny, na podstawie którego kwalifikuje zgłoszenie. Oznacza to, że dyspozytor medyczny ponownie zbiera część danych o lokalizacji zebranych

⁶⁰ Działający z upoważnienia Ministra Zdrowia.

⁶¹ Wyjaśnienia pozyskane z Ministerstwa Zdrowia w trybie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f oraz art. 40 ust. 7 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli (Dz.U. z 2022 r. poz. 623), dalej: ustawa o NIK.

⁶² Pismo nr PRWL.0210.37.2024.TK, str. 4, <https://legislacja.gov.pl/docs//2/12386955/13068734/13068737/dokument692132.pdf>.

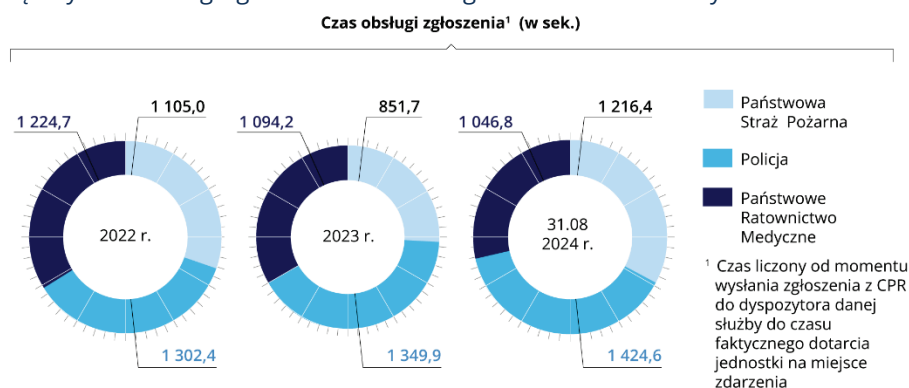
uprzednio i przekazanych w formacie przez operatora nr 112, co wydłuża czas obsługi zgłoszenia.

Ustalono, że czas obsługi zgłoszenia przez PSP, Policję i PRM liczony od momentu wysłania zgłoszenia z CPR do dyspozytora danej służby do czasu faktycznego dotarcia jednostki ratowniczej na miejsce zdarzenia był porównywalny i wynosił odpowiednio dla poszczególnych służb (średnio w sekundach): w 2022 r. – 1105,0 (PSP); 1302,1 (Policja) i 1224,7 (PRM), w 2023 r. – 851,7 (PSP); 1349,9 (Policja); 1094,2 (PRM), w 2024 r. (do 31 sierpnia) – 1216,4 (PSP); 1424,6 (Policja); 1046,8 (PRM).

Dane te przedstawiono na infografice nr 7.

Infografika nr 7

Łączny czas obsługi zgłoszenia kierowanego na numer alarmowy 112



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli.

Z dokumentów Ministra Zdrowia wynika, że w latach 2019-2024 rozbudowywał on niezależny system Państwowego Ratownictwa Medycznego obsługujący zgłoszenia na nr 999, a także podjął prace legislacyjne nad projektem ustawy o zmianie ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym, m.in. obejmujące zmiany ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego, polegające na rezygnacji z obsługi zgłoszeń przychodzących na nr 999 przez CPR w ramach jednolitego systemu powiadamiania ratunkowego numeru alarmowego 112⁶³. Projekt ten został przyjęty w dniu 18 lutego 2025 r. przez Radę Ministrów i w dniu 19 lutego 2025 r. wpłynął do Sejmu. Sejm uchwalił ustawę o zmianie ustawy o Państwowym Ratownictwie Medycznym oraz niektórych innych ustaw w dniu 20 marca 2025 r.

W konsekwencji ww. działań Ministra Zdrowia, pomimo przygotowania przez Ministra SWiA Systemu Powiadamiania Ratunkowego do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych na numery 112, 997, 998 i 999, system

⁶³ Projekt ustawy numer UD 43 wraz z dokumentami przygotowanymi w toku procesu legislacyjnego przez Ministra Zdrowia, uwzględniony w Wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów. Szczegółowe informacje oraz dokumenty dotyczące projektu udostępniono pod adresem: <https://legislacja.gov.pl/projekt/12386955/katalog/13068697#13068697>.

ten nie funkcjonował w pełni jednolicie, co było niezgodne z wymaganiami określonymi w art. 3 ust. 2 ustawy o SPR. Wynikało to z braku uzyskania pozytywnej opinii Ministra Zdrowia dotyczącej gotowości CPR do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych na numer 999. Brak tej opinii uniemożliwił pełną integrację z dniem 1 stycznia 2024 r. numeru 999, dedykowanemu zgłoszeniom do Państwowego Ratownictwa Medycznego, z pozostałymi numerami alarmowymi obsługiwanymi przez SPR.

Wskutek tego zgłoszenia kierowane na numer 999 były obsługiwane w odrębnych strukturach, co ograniczało możliwości skutecznej współpracy między służbami ratunkowymi i obniżało efektywność całego systemu. Minister Zdrowia, zamiast wyrazić zgodę na pełną integrację numeru 999 z SPR, rozbudowywał niezależny systemu PRM, a także przygotował projekt ustawy zakładający wyłączenie numeru 999 z SPR i utrzymanie go jako niezależnej linii alarmowej dedykowanej wyłącznie na potrzeby Ratownictwa Medycznego.

Zdaniem NIK, pełna integracja numeru 999 z SPR mogłaby pozwolić na obniżenie kosztów funkcjonowania całego systemu ratownictwa dzięki połączeniu struktur i na bardziej efektywne wykorzystanie zasobów ludzkich oraz technologicznych. Jednolity system może ułatwić reagowanie na duże zdarzenia wymagające interwencji wielu służb, co ma również istotne znaczenie w sytuacji zagrożeń zewnętrznych.

Obsługa zgłoszeń alarmowych na numer 112 od użytkowników korzystających z usług w roamingu międzynarodowym na terenie Polski

Użytkownicy korzystający z usług w roamingu międzynarodowym na terenie Polski mieli zagwarantowany ten sam standard dostępu do służb ratunkowych, co użytkownicy końcowi krajowi, z tym że tekstowe zgłoszenia alarmowe były realizowane tylko z wykorzystaniem aplikacji mobilnej *Alarm112* dostępnej wyłącznie w języku polskim. Jak wyjaśnił Minister SWiA anglojęzyczna wersja aplikacji jest w fazie testów przedwdrożeńowych.

SPR nie został przystosowany przez Ministra SWiA do odbioru wiadomości tekstowych (SMS) bez korzystania z aplikacji *Alarm112*

Do zakończenia czynności kontrolnych NIK, Minister SWiA nie zapewnił możliwości odbierania przez SPR krótkich wiadomości tekstowych do numeru alarmowego 112, co było nierzetelne. W art. 20 ust. 1 pkt 2 lit. b) ustawy o SPR określono, że dostawca publiczny dostępnych usług telefonicznych zapewnia możliwość wysyłania krótkich wiadomości tekstowych do numeru alarmowego 112 do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego. Ustalono, że dostawcy publiczni zapewnili możliwość wysyłania krótkich wiadomości tekstowych do numeru 112, a system PLI CBD zarządzany przez Prezesa UKE był przystosowany do przyjmowania informacji o lokalizacji osób wysyłających zgłoszenie SMS na numer alarmowy 112 i udostępniania tych informacji na żądanie służb.

Z wyjaśnień wynika, że wdrożenie przez MSWiA rozwiązania polegającego na możliwości wysyłania wiadomości tekstowych wyłącznie poprzez

aplikację mobilną wynikało z: wykorzystania piktogramów w procesie tworzenia zgłoszenia alarmowego w celu zapewnienia możliwości dokonywania zgłoszeń osobom z dysfunkcjami mowy i słuchu; braku możliwości pozyskania danych lokalizacyjnych i abonenta w przypadku zgłoszeń SMS bez wykorzystania aplikacji Alarm112. W wyjaśnieniach podniesiono, że aplikacja mobilna zapewnia przekazanie lokalizacji urządzenia (GPS) w treści zgłoszenia alarmowego, a szeroko pojęte względy bezpieczeństwa powodują konieczność zabezpieczenia ST CPR przed niekontrolowanym natłokiem zgłoszeń niezasadnych i fałszywych oraz przed atakiem na infrastrukturę ST CPR z wykorzystaniem bramek sms, które w ocenie DOLiZK MSWiA było bardzo wysokie.

Zdaniem NIK, brak możliwości wysyłania wiadomości SMS na numer alarmowy 112 stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa obywateli, zwłaszcza osób z niepełnosprawnościami oraz tych, którzy w sytuacji bezpośredniego zagrożenia nie mogą nawiązać połączenia głosowego. Wskazane w wyjaśnieniach względy bezpieczeństwa nie zwalniają Ministra z obowiązku zapewnienia skutecznej komunikacji alarmowej, obejmującej także odbieranie w CPR wiadomości SMS kierowanych na numer 112. Możliwość wysłania takiego zgłoszenia powinna być dostępna bez konieczności instalowania dedykowanej aplikacji, co w wielu przypadkach może być niemożliwe z powodu braku dostępu do internetu lub technicznych ograniczeń starszego urządzenia. Dodatkowo wymóg wcześniejszej rejestracji w aplikacji może stanowić barierę dla osób, które nie zdążyły lub nie miały możliwości jej przeprowadzenia przed wystąpieniem nagłej sytuacji. Brak tej funkcjonalności ogranicza dostęp do pomocy osobom głuchym i niedosłyszącym, dla których wiadomości SMS są jednym z podstawowych sposobów komunikacji. System powiadamiania ratunkowego w wielu krajach europejskich uwzględnia obsługę SMS jako standardową metodę kontaktu z numerem alarmowym, co pokazuje, że rozwiązanie to jest możliwe do wdrożenia i skutecznie funkcjonuje w praktyce⁶⁴.

Minister SWiA w ramach ST CPR zapewnił obsługę zgłoszeń pozagłosowych, tj. możliwość dokonania zgłoszenia w formie tekstowej (SMS) z wykorzystaniem aplikacji mobilnej *Alarm112*.

Minister SWiA podał, iż likwidację wymogu rejestracji w aplikacji mobilnej *Alarm112* planuje się na czerwiec 2025 r. i zostanie zastąpiona procesem aktywacji aplikacji za pomocą zwrotnego kodu SMS, generowanego na podstawie wprowadzonego przez użytkownika numeru telefonu. Takie rozwiązanie podyktowane było potrzebą zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami równoważnego dostępu do służb ratunkowych,

⁶⁴ Patrz: Sprawozdanie KE.

jaki mają inni użytkownicy końcowi, zgodnie z prawem Unii Europejskiej, a także koniecznością zabezpieczenia systemu powiadamiania ratunkowego.

Działania w celu poprawy obsługi zgłoszeń alarmowych osób z niepełnosprawnościami

W zakresie umożliwienia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami realizowania zgłoszeń alarmowych za pomocą usług tekstu w czasie rzeczywistym i usług pełnej konwersacji wideo i tekstowej, w czerwcu 2024 r. Minister SWiA zlecił wykonanie modyfikacji Systemu obejmujące m.in. prowadzenie chatu z poziomu aplikacji *Alarm112*, wykorzystanie funkcjonalności aparatu przez aplikację *Alarm112* z możliwością przesyłania plików multimedialnych (dźwięk/obraz) do Systemu, funkcjonalność audiodeskrypcji pozwalająca przeczytać komunikaty informacyjne chatu oraz elementy interfejsu w aplikacji *Alarm 112*. Do zakończenia czynności kontrolnych w MSWiA nowe funkcjonalności nie zostały wdrożone. Ponadto Minister SWiA przygotowywał nowelizację ustawy o SPR, przewidującą m.in. rezygnację z obowiązku rejestracji użytkowników końcowych w aplikacji.

Działania Ministra SWiA w celu zapewnienia CPR informacji o lokalizacji zgłaszającego zdarzenie

Minister SWiA podjął działania mające na celu wdrożenie przepisów delegowanego rozporządzenia Komisji (UE) 2023/444 z dnia 16 grudnia 2022 r.⁶⁵ i w ramach ST CPR zapewnił wszystkim CPR możliwość pozyskiwania informacji dotyczących lokalizacji zakończenia sieci oraz dostęp do danych przestrzennych i związanych z nimi usług w celu lokalizacji osoby wykonującej połączenie na numer alarmowy z systemu zewnętrznego PLI CBD⁶⁶. Skuteczność pobierania danych lokalizacyjnych z PLI CBD dla połączeń na numery alarmowe w kontrolowanym okresie wynosiła około 99%, przy średnim czasie pobierania danych wynoszącym 7 sekund. Dane dotyczące lokalizacji pozyskiwane były od operatorów komórkowych tylko na podstawie danych ze stacji bazowych telefonii komórkowej. Jak wynika z wyjaśnień zastępcy Dyrektora Departamentu Kontroli MSWiA, ST CPR utrzymywany przez MSWiA, pozyskuje informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci z systemu zewnętrznego administrowanego przez UKE, poprzez Centralny Punkt Systemu Powiadamiania Ratunkowego (zarządzany przez Komendanta Głównego Policji).

Problemy i opóźnienia we wdrożeniu lokalizacji AML

W zakresie uruchomienia usługi lokalizacyjnej opartej na usłudze AML⁶⁷, zgodnie z dokumentem Ministra Cyfryzacji pn. *Strategia wdrożenia usługi*

⁶⁵ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2023/444 z dnia 16 grudnia 2022 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 o środki zapewniające skuteczny dostęp do służb ratunkowych za pomocą zgłoszeń alarmowych kierowanych pod jednolity europejski numer alarmowy "112" (dalej: rozporządzenie delegowane, Dz. Urz. UE L 65 z 02.03.2023 r., str. 1).

⁶⁶ PLI CBD administrowana przez UKE.

⁶⁷ Advanced Mobile Location – usługa lokalizacji alarmowej, która w trakcie połączenia na numer alarmowy wysyła najlepszą dostępną lokalizację dzwoniącego do

AML w Polsce, zadaniem Ministra SWiA jest dostosowanie do możliwości odbioru oraz prezentacji informacji pochodzących z AML operatorom numerów alarmowych, co jest przewidziane jako ostatni etap prac w harmonogramie prac nad uruchomieniem usługi w najbardziej pracochłonnym wariantcie. We wrześniu 2024 r. DOLiZK MSWiA opiniował i przekazywał uwagi do opisu założeń projektu. Minister SWiA może zacząć prace dostosowawcze CPR po przekazaniu dokumentacji technicznej wdrożonego rozwiązania dotyczącego AML. Uruchomienie produkcyjne rozwiązania planowane jest przez Ministra Cyfryzacji na 2027 r.

W powyższym zakresie Minister Cyfryzacji wyjaśnił⁶⁸, że (...) w ocenie MC okres 42 miesięcy na przeprowadzenie całego projektu jest okresem adekwatnym i prawidłowym. Do takiego harmonogramu działań zastrzeżeń nie zgłosili również eksperci KRMK (Komitetu Rady Ministrów ds. Cyfryzacji) oceniający projekt informatyczny. Budowa i wdrażanie systemów teleinformatycznych o takim poziomie skomplikowania jak zaplanowany wariant AML w Polsce, który nie będzie wymagał podjęcia jakichkolwiek działań przez użytkownika końcowego, w tym nie będzie wymagał instalacji jakichkolwiek aplikacji, wprowadzenia zmian ustawień oraz zapewni jak najbardziej pełną informację o lokalizacji i urzędzeniu wzywającym pomocy wymaga przeprowadzenia szerokich prac.

**Problemy
z Uniwersalnym
Modułem Mapowym
GUGiK na potrzeby
lokalizacji osób
dzwoniących na
numery alarmowe**

Minister SWiA zapewnił CPR dostęp do danych przestrzennych za pośrednictwem Uniwersalnego Modułu Mapowego (UMM) zintegrowanego z aplikacją kliencką ST CPR, którego funkcjonowanie i jakość danych nadzorował Główny Urząd Geodezji i Kartografii. W okresie objętym kontrolą stwierdzono 387 problemów z usługami dostępnymi w UMM⁶⁹, w tym m.in. problem z aktualizacją słowników adresowych.

MSWiA nie posiada wiedzy, co jest przyczyną występowania awarii i problemów w dostępie do danych UMM, gdyż to narzędzie udostępnia GUGiK, a bazuje ono na danych i słownikach również udostępnianych przez GUGiK. Operatorzy numerów alarmowych w wielu przypadkach potrafią zaadresować zgłoszenie opierając się na znajomości mapy topograficznej. Zauważone incydenty lub problemy zgłasza się przez helpdesk do KCMSPR, a następnie po dokonaniu analizy są one przekazywane na portal zgłoszeniowy GUGiK.

Główny Geodeta Kraju wyjaśnił, że wśród powodów występowania awarii i problemów w dostępie do danych znajdują się m.in.: błędy w zbiorze

dedykowanego systemu informatycznego ustalaną na podstawie nadajnika GPS z telefonu komórkowego osoby dzwoniącej.

⁶⁸ Wyjaśnienia pozyskane z Ministerstwa Cyfryzacji w trybie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f oraz art. 40 ust. 7 ustawy o NIK.

⁶⁹ 35 przypadków w 2019 r., 48 w 2020 r., 51 w 2021 r., 43 w 2022 r., po 105 w 2023 r. i w 2024 r. (do października).

źródłowym, w tym w danych pochodzących od gmin, błędy podkładu mapowego, problemy z wydajnością oraz błędy w bazie BDOT10k⁷⁰, które to dane są prowadzone przez marszałków województw⁷¹. W przypadku 38 zgłoszeń posiadających status „w toku” Główny Geodeta wyjaśnił m.in., że rozwiązanie zgłoszeń dotyczących danych z bazy BDOT10k wiąże się z realizacją procedury aktualizacji danych tego rejestru. Incydenty z tym związane zostały przekazane do marszałków województw. Po przekazaniu przez nich poprawionych danych zostaną one zaktualizowane w UMM do końca 2024 r. W przypadku incydentów dotyczących zbiorów PRG Adresy⁷² są one konsultowane i wyjaśniane z właściwym urzędem gminy.

NIK zwraca uwagę na wyjątkowo długi czas rozpatrywania przez GUGiK zgłoszeń, który w niektórych przypadkach wynosił nawet 244 dni. Opóźnienia te, wraz z opóźnieniami aktualizacji danych przestrzennych bezpośrednio wpływają na skuteczność działania służb ratunkowych.

W przypadku niedostępności UMM, CPR korzystały z rozwiązania alternatywnego w postaci pomocniczego, samodzielnie działającego serwera mapy Polski, zawierającego kompletne dane topograficzne aktualizowane z zasobami OpenStreetMap⁷³.

Z wyjaśnień zastępcy Dyrektora Departamentu Kontroli MSWiA wynika, że przed przekazaniem do CPR mapy pomocniczej opracowane rozwiązanie zostało przetestowane. Narzędzie to było darmowe i zostało dostosowane własnymi zasobami MSWiA.

Na numer alarmowy 112 kierowano połączenia, których łączna liczba wyniosła:

- w 2019 r. – 22 274 931, z czego połączenia zasadne stanowiły 31,4%, połączenia niezasadne 38,6%, a połączenia anulowane 30,0%;
- w 2020 r. – 21 391 864, z czego połączenia zasadne stanowiły 34,1%, połączenia niezasadne 38,3%, a połączenia anulowane 27,7%;
- w 2021 r. – 21 142 520, z czego połączenia zasadne stanowiły 37,2%, połączenia niezasadne 36,0%, a połączenia anulowane 26,9%;
- w 2022 r. – 21 323 246, gdzie połączenia zasadne stanowiły 36,8%, połączenia niezasadne 35,7%, a połączenia anulowane 27,5%;
- w 2023 r. – 22 368 173, z czego połączenia zasadne stanowiły 33,7%, połączenia niezasadne 39,5%, a połączenia anulowane 26,8%;

Dane ogólne o liczbie połączeń na numer 112 w latach 2019–2024 w podziale na zasadne, niezasadne i anulowane

⁷⁰ BDOT10k – Baza danych obiektów topograficznych w skali 1:10 000.

⁷¹ Wyjaśnienia pozyskane z Głównego Urzędu Geodezji i Kartografii w trybie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f oraz art. 40 ust. 7 ustawy o NIK.

⁷² PRG – Państwowy Rejestr Granic.

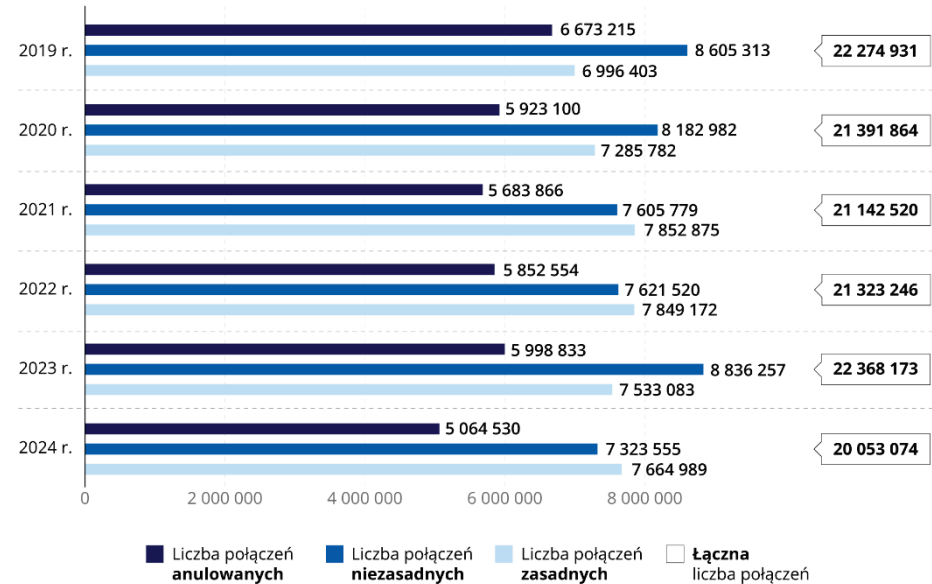
⁷³ Serwer został udostępniony CPR w formie mapy pomocniczej 9 maja 2018 r., a mapa topograficzna została udostępniona 9 grudnia 2018 r.

- w 2024 r. – 20 053 074, w tym do 31 sierpnia – 13 754 541, z czego połączenia zasadne stanowiły 38,0%, połączenia niezasadne 37,1%, a połączenia anulowane 24,9%.

Dane te przedstawiono na infografice nr 8.

Infografika nr 8

Liczba połączeń przychodzących, w tym połączeń zasadnych, niezasadnych i anulowanych kierowanych na numer alarmowy 112.



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli oraz corocznych raportów z funkcjonowania SPR opracowanych przez Ministra SWiA, <https://www.gov.pl/web/numer-alarmowy-112/statystyki>.

Analiza tych danych wskazuje, że łączna liczba połączeń przychodzących spadła o 9,97% w 2024 r. w porównaniu do 2019 r., a odsetek połączeń zasadnych wzrósł z 31,4% do 38,0% (o 6,6 punktu procentowego), podczas gdy odsetek połączeń niezasadnych zmniejszył się z 38,6% do 37,1% (o 1,5 punktu procentowego), a anulowanych z 30,0% do 24,9% (o 5,1 punktu procentowego).

Struktura zgłoszeń przekazanych poszczególnym służbom ratunkowym (tj. Policji, PSP i PRM)

W MSWiA nie kierowano zawiadomień o ukaranie osób blokujących numer alarmowy do Policji w związku z art. 66 § 1 pkt 2 Kodeksu wykroczeń, a także nie gromadzono informacji o przypadkach składania zawiadomień o możliwości popełnienia takiego wykroczenia samodzielnie przez CPR.

Z wyjaśnień zastępcy Dyrektora Departamentu Kontroli MSWiA wynika, że *ustawa o systemie powiadamiania ratunkowego nie nakłada ani na Ministra SWiA, ani na urząd go obsługujący, zadań w zakresie kierowania zawiadomień o ukaranie osób blokujących numer alarmowy ani gromadzenia informacji o przypadkach składania przez centra powiadamiania ratunkowego zawiadomień o możliwości popełnienia takiego wykroczenia. Temat ten jest jednak przedmiotem bieżących rozmów z kierownictwem CPR (...). W przypadku zidentyfikowania uciążliwego blokowania numeru*

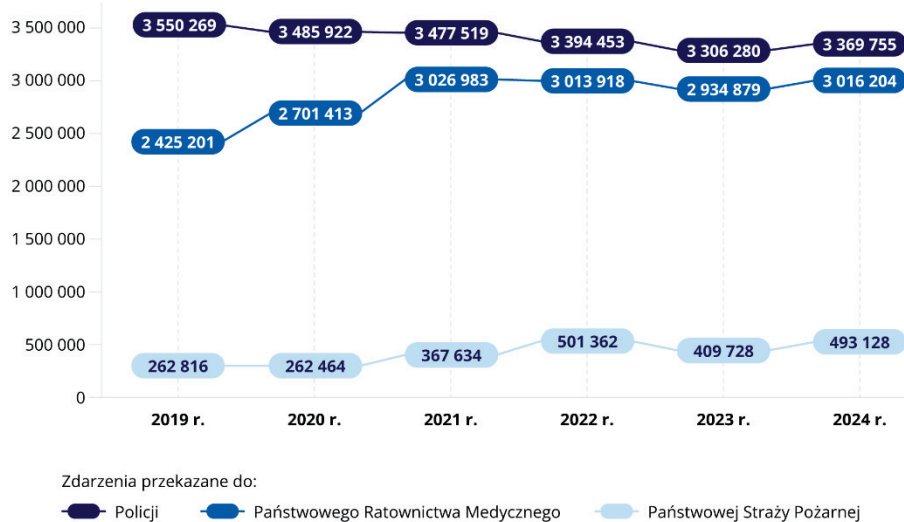
alarmowego 112 (w wyniku analizy DOLiZK MSWiA lub na podstawie zgłoszenia z danego CPR), którego specyfika wskazuje na problemy po stronie operatora telekomunikacyjnego, DOLiZK MSWiA kontaktuje się z UKE i na bieżąco zgłasza uciążliwe problemy.

W okresie 2022-2024⁷⁴ za pomocą ST CPR przekazano ze wszystkich CPR w Polsce do służb ratunkowych łącznie 19 439 848 informacje o zgłoszonych zdarzeniach.

Dane te w podziale na lata i służby przedstawiono na infografice nr 9.

Infografika nr 9

Liczba zgłoszeń przekazanych za pomocą ST CPR z 17 CPR do Policji, PSP i PRM.



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie danych przekazanych przez MSWiA.

W latach 2022-2024 system ST CPR przekazał do służb ratunkowych w Polsce prawie 19,44 mln zgłoszeń. Najwięcej zgłoszeń trafiło do Policji, następnie do PRM, a najmniej do PSP. W całym okresie liczba zgłoszeń była na podobnym poziomie a zmiany nie przekraczały 2%, tj. do PSP spadła o 1,6%, do PRM wzrosła o 0,1%, a do Policji zmniejszyła się o 0,7%. Dane statystyczne zawarto w części dotyczącej kontroli w CPR.

**Ustalenie przez
Ministra SWiA limitów
etatów i jego podziału
na stanowiska dla
poszczególnych CPR**

Minister SWiA, zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 2 ustawy o SPR, ustalił limity operatorów, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów, koordynatorów-trenerów w poszczególnych CPR, a sposób podziału tego limitu na poszczególne centra opublikował na stronie BIP MSWiA. Maksymalna liczba operatorów numerów alarmowych we wszystkich CPR została ustalona na poziomie 1365⁷⁵ etatów.

⁷⁴ Dane uzupełnione danymi z raportu MSWiA za 2024 r.

⁷⁵ Na lata 2019-2020 w § 15 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego (Dz.U. poz. 574), a na lata kolejne w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych (w rozporządzeniu tym określono również maksymalne liczby operatorów na poszczególnych stanowiskach, tj.: operatorów numerów

Maksymalny limit roczny operatorów numerów alarmowych w poszczególnych centrach wynosił od 36 etatów dla CPR w Gorzowie Wielkopolskim i CPR w Opolu do 153 etatów dla CPR w Radomiu.

Minister SWiA określając limity operatorów, uwzględnił wyniki analizy ruchu alarmowego w poszczególnych centrach powiadamiania ratunkowego, staż pracy operatorów oraz warunki istniejące w poszczególnych centrach. Z wyjaśnień Dyrektora Departamentu Kontroli MSWiA wynika, że z wyjątkiem 2021 r. nie wprowadzano zmian dotyczących podziału limitów, gdyż *dokonywanie zmian w przedmiotowym podziale z dużą częstotliwością nie sprzyja stabilizacji kadrowej w centrach powiadamiania ratunkowego.*

Wykorzystanie limitów etatów w CPR według danych MSWiA

Wykorzystanie limitów określonych przez Ministra w kontrolowanym okresie było zróżnicowane. Na koniec 2019 r. wynosiło od 57,0% w CPR w Gdańsku (45 z 79 etatów) do 100,0% w CPR w Rzeszowie (65 z 65 etatów). W 2020 r. najniższy poziom odnotowano w CPR w Krakowie (77,1%, 81 z 105 etatów), a najwyższy w CPR w Olsztynie i Warszawie (98,6%, 69 z 70 etatów). Rok później wartości te wynosiły odpowiednio 70,7% w CPR w Poznaniu (85,5 z 121 etatów) i 96,9% w CPR w Rzeszowie (63 z 65 etatów). W 2022 r. najniższe wykorzystanie miało miejsce w CPR w Szczecinie (71,6%, 53 z 74 etatów), a najwyższe ponownie w CPR w Gorzowie Wielkopolskim (100%, 36 z 36 etatów). Na koniec 2023 r. zakres ten wynosił od 75,2% w CPR w Krakowie (79 z 105 etatów) do 100% w CPR w Gorzowie Wielkopolskim i Rzeszowie (36 z 36 i 65 z 65 etatów). W sierpniu 2024 r. najniższy poziom wykorzystania odnotowano w CPR we Wrocławiu (76,8%, 73 z 95 etatów), a najwyższy w CPR w Rzeszowie (98,5%, 64 z 65 etatów).

Wakaty w CPR wynosiły średnio ponad 10%, ale nie występowały równomiernie

W każdym roku objętym kontrolą występowały wakaty w CPR w ramach przyznanego limitu etatów. Na koniec 2019 r. nieobsadzonych pozostawało 290,5 etatów (21,3%), z największymi brakami w CPR w Poznaniu (49,25). W 2020 r. liczba wakatów spadła do 173,75 (12,7%), a najwięcej brakowało w Katowicach (27). W 2021 r. odnotowano 217,63 nieobsadzonych etatów (15,9%), natomiast w 2022 r. – 211,38 (15,5%), przy czym w obu latach najwięcej braków było w Katowicach (odpowiednio 38,13 i 35,13). W 2023 r. liczba wakatów wyniosła 184 (13,5%), a najwięcej nieobsadzonych etatów było w Krakowie (26). Do 31 sierpnia 2024 r. liczba ta zmniejszyła się do 157,15 (11,5%), przy czym największe braki występowały w Katowicach (26,4).

alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów, koordynatorów-trenerów).

Wszystkie planowane etaty zostały obsadzone w CPR w Rzeszowie na 31 grudnia 2019 r. oraz na 31 grudnia 2023 r. i Gorzowie Wielkopolskim na 31 grudnia 2022 r. oraz na 31 grudnia 2023 r.

W okresie objętym kontrolą stwierdzono przypadki przekroczenia limitów zatrudnienia pracowników na niektórych stanowiskach operatorów numerów alarmowych, co zostało szerzej opisane w części przedstawiającej wyniki kontroli NIK w CPR.

Z wyjaśnień Zastępcy Dyrektora Departamentu Kontroli MSWiA wynika, że *ustalenie limitów dla poszczególnych grup, zwłaszcza operatorów numerów alarmowych i starszych operatorów numerów alarmowych, miało wymiar przede wszystkim finansowy, ponieważ na etapie tworzenia oceny skutków regulacji do ustawy z 2020 r. (ustawa zmieniająca) konieczne było oszacowanie kosztów wprowadzenia gradacji na stanowisku ONA. Nie przewidziano jednocześnie, że wprowadzenie gradacji spowoduje problem z brakiem możliwości (...) wypełnienia limitu starszych operatorów numerów alarmowych, przy jednoczesnym braku miejsc dla operatorów numerów alarmowych.* Zastępca Dyrektora Departamentu Kontroli MSWiA wyjaśnił, że Minister SWiA nie ingerował w kwestię nadliczbowego zatrudnienia na stanowiskach operatorów numerów alarmowych, z uwagi na konieczność zachowania ciągłości obsługi zgłoszeń alarmowych, a co za tym idzie utrzymanie jak największej liczby ONA w centrach powiadamiania ratunkowego.

**Działania Ministra
SWiA w zakresie
nadzoru i koordynacji
SPR w celu
zapewnienia
wysokiego poziomu
obsługi zgłoszeń
alarmowych**

Minister SWiA sprawował nadzór i koordynację Systemu Powiadamiania Ratunkowego. W okresie od 1 stycznia 2019 r. do wejścia w życie ustawy nowelizującej SPR w 2021 r., nadzór obejmował m.in. bieżącą analizę funkcjonowania systemu, przygotowywanie rocznych raportów oraz monitorowanie zgłoszeń dotyczących nieprawidłowości w jego działaniu na terenie całego kraju. W szczególności:

- 1) od 29 kwietnia 2021 r., zgodnie z art. 18a ust. 8 ustawy o SPR⁷⁶, Minister SWiA sporządzał kwartalne oceny pracy CPR, zawierające dane dotyczące obsady pracowniczej, poziomu obciążenia pracą, czasu obsługi zgłoszeń, wykrytych nieprawidłowości oraz wniosków wynikających z analizy systemu;
- 2) od sierpnia 2021 r. Krajowe Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego (KCMSPR) codziennie przeprowadzało odsłuch losowo wybranych 10 nagrań połączeń alarmowych na numer 112. W przypadku wykrycia nieprawidłowości kierowano prośby o wyjaśnienia do kierowników CPR. W ramach nadzoru Ministerstwo SWiA sporządzało również notatki dla kierownictwa MSWiA, dotyczące

⁷⁶ Art. 18a ustawy o SPR został dodany z dniem 12 listopada 2020 r., z tym, że art. 18a w zakresie pkt 3-8 wszedł w życie 29 kwietnia 2021 r.

- m.in. poprawy jakości obsługi przez operatorów numeru alarmowego. Dodatkowo, cyklicznie organizowano spotkania z kierownikami CPR, na których omawiano i wyjaśniano kwestie związane ze stwierdzonymi nieprawidłowościami oraz wdrażano działania mające na celu usprawnienie pracy systemu;
- 3) w kwartalnych ocenach działalności CPR opracowanych przez MSWiA najczęściej wskazywano na następujące problemy: przedłużony czas obsługi zgłoszeń niezasadnych, nieprofesjonalny sposób prowadzenia rozmów, niewłaściwe zamykanie zasadnych zgłoszeń niealarmowych poprzez ich uznanie za niezasadne lub blokowanie numeru, brak umiejętności lub niechęć do korzystania z mapy oraz trudności w obsłudze zgłoszeń obcojęzycznych. Ministerstwo SWiA zwracało też uwagę na niedopasowanie obsad dyżurów w CPR do rzeczywistego poziomu obciążenia;
 - 4) W ramach działań naprawczych w Ministerstwie SWiA podejmowano inicjatywy mające na celu poprawę jakości obsługi zgłoszeń. Tworzono i udostępniano CPR nowe raporty, które umożliwiały analizę oraz eliminację wykrytych nieprawidłowości. W przypadku stwierdzenia uchybień w pracy operatorów kontaktowano się z kierownikami CPR, prosząc o szczegółową analizę problematycznych zgłoszeń oraz wdrożenie odpowiednich środków naprawczych;
 - 5) W Ministerstwie SWiA monitorowano pracę CPR, biorąc pod uwagę takie kryteria jak: liczba dyżurujących operatorów, czas reakcji na zgłoszenia, czas ich obsługi, poziom obciążenia operatorów oraz liczba przyjętych zgłoszeń w poszczególnych ośrodkach. Dodatkowo, na podstawie losowo wybranych nagrań i zgłoszonych uwag oceniano jakość obsługi zgłoszeń.

**Realizacja zadań
Ministra SWiA
w zakresie
upowszechniania
wiedzy o numerach
alarmowych,
w szczególności
numerze 112**

Minister SWiA, zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 4 i ust. 2 ustawy o SPR, podejmował działania mające na celu upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych. MSWiA publikowało na swoim kanale w serwisie YouTube animacje dotyczące numeru alarmowego oraz aplikacji mobilnej Alarm112, a także prowadziło stronę internetową⁷⁷. Ponadto Ministerstwo SWiA zakupiło materiały promocyjne z logo numeru alarmowego 112, takie jak apteczki, zestawy pierwszej pomocy oraz notesy, które były rozdawane podczas wydarzeń organizowanych przez MSWiA. Celem tych wydarzeń była promocja bezpiecznych zachowań i upowszechnianie wiedzy na temat numeru alarmowego 112, m.in. podczas obchodów Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112⁷⁸.

⁷⁷ Strona to część portalu gov.pl dostępna pod adresem: <https://gov.pl/web/numer-alarmowy-112>.

⁷⁸ Europejski Dzień Numeru Alarmowego przypada na dzień 11 lutego. Joint Tripartite Declaration Establishing A "European 112 Day", Press release by the Council of Europe, February 10, 2009.

W latach 2019–2024 Minister SWiA corocznie zwracał się do wojewodów z prośbą o organizowanie działań promujących System Powiadamiania Ratunkowego (SPR) w ramach Europejskiego Dnia Numeru Alarmowego 112. Wojewodowie podejmowali inicjatywy takie jak prelekcje i warsztaty w szkołach i przedszkolach oraz udział w festynach. Podczas tych wydarzeń rozpowszechniano materiały promocyjne (ulotki, zawieszki, opaski i torby odblaskowe), w celu edukacji społeczeństwa w zakresie prawidłowego korzystania z numerów alarmowych.

Z wyjaśnień Zastępcy Dyrektora Departamentu Kontroli MSWiA wynika, że w opracowywanym w MSWiA projekcie nowelizacji ustawy o SPR przewiduje się nałożenie realizacji tego zadania na wojewodów bez mechanizmu powierzenia im zadań przez Ministra SWiA.

**Rola Ministra SWiA
w zapewnieniu
finansowania dla CPR**

Z treści art. 19 ust. 3 ustawy o SPR wynika, że funkcjonowanie CPR finansowane jest z budżetu państwa, ze środków pozostających w dyspozycji właściwych wojewodów. W związku z tym to wojewodowie zobowiązani są do zapewnienia odpowiednich środków finansowych gwarantujących niezakłóconą działalność CPR. Natomiast Ministerstwo SWiA, w ramach corocznego planowania budżetu państwa, zgłasza zapotrzebowanie na rezerwę celową przeznaczoną na sytuacje nieprzewidziane, np. usuwanie awarii infrastruktury sprzętowej CPR.

**Roczne raporty
Ministra SWiA
z funkcjonowania SPR**

Minister SWiA opublikował na stronie podmiotowej BIP pięć rocznych raportów z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego za lata 2019–2023, czym wypełnił obowiązek wynikający z art. 4 ust. 1 pkt 5 ustawy

o SPR. W raportach przedstawiono stan funkcjonowania SPR za dany rok kalendarzowy, ze szczególnym uwzględnieniem danych statystycznych dotyczących zakresu pracy centrów powiadamiania ratunkowego, a także skalę i sposób wykorzystania tego systemu przez społeczeństwo. Raporty zawierały także informacje o zakresie podjętych działań na rzecz promocji numeru alarmowego 112 oraz upowszechniania wśród społeczeństwa wiedzy na temat SPR oraz numeru alarmowego 112.

**Minister SWiA
nie wybrał
przedsiębiorcy
telekomunikacyjnego
do połączenia CPR
z publiczną siecią
telekomunikacyjną**

Minister SWiA nie dokonał wyboru przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który zapewniłby połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną, co było niezgodne z art. 15 ust. 2 ustawy o SPR.

Dyrektor Departamentu Kontroli MSWiA wyjaśnił⁷⁹, że nie dokonano wyboru jednego przedsiębiorcy, ponieważ połączenie CPR z siecią publiczną za pomocą łączy telekomunikacyjnych będących przedmiotem umów pomiędzy urzędami wojewódzkimi a operatorami telekomunikacyjnymi wdrożone jako rozwiązanie tymczasowe, okazało się wystarczające i bardziej ekonomiczne. Dodał także, że (...) *planowane jest*

⁷⁹ Na podstawie upoważnienia Ministra nr DP-WRP.0113.33.2024.MJO z 27 marca 2024 r.

usunięcie z ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego przepisu nakładającego na ministra właściwego do spraw administracji publicznej ten obowiązek. Zastępca Dyrektora Departamentu Kontroli MSWiA poinformował, że na podstawie umów zawartych pomiędzy urzędami wojewódzkimi a operatorami telekomunikacyjnymi, wszystkie CPR miały zapewnione usługi połączenia z publiczną siecią telekomunikacyjną, oraz że w umowach zawartych pomiędzy wojewodami a operatorami telekomunikacyjnymi określono m.in. warunki techniczne połączenia i czas dostępności usługi. Dodał także, że *świadczenie usług telekomunikacyjnych nadzorowane jest przez wojewodów (...), będących stronami zawartych umów.*

Zastępca Dyrektora Departamentu Kontroli wyjaśnił ponadto, że *Usunięcie przedmiotowego obowiązku z ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego znajduje się w projekcie nowelizacji, który znajduje się obecnie na etapie uzgodnień wewnętrznych.* Do dnia 10 lutego 2025 r. status projektu nowelizacji ustawy o SPR nie został opublikowany na stronach Rządowego Centrum Legislacji⁸⁰.

NIK wskazuje, że w myśl obowiązującego art. 15 ust. 2 ustawy o SPR, który wszedł w życie 1 stycznia 2014 r., Minister SWiA powinien wybrać przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, który zapewnia połączenie centrów z publiczną siecią telekomunikacyjną i zawrzeć z nim umowę, o której mowa w art. 15 ust. 3 ustawy o SPR. Zadanie to było realizowane przez wojewodów, co prowadziło do rozproszenia odpowiedzialności oraz braku spójności w realizacji kluczowego elementu funkcjonowania SPR. Wojewodowie, będący odpowiedzialni za podpisywanie takich umów na poziomie regionalnym, nie dysponują narzędziami, ani zasobami do zapewnienia jednolitej infrastruktury telekomunikacyjnej na skalę ogólnokrajową.

Z ustaleń kontroli NIK wynika (co szerzej opisano w części dotyczącej CPR), że większość umów zawartych pomiędzy wojewodami a przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi ma charakter standardowych umów biznesowych, które nie zapewniają odpowiedniego zabezpieczenia łączności dla CPR. W kontekście tak kluczowego systemu jak SPR, brak odpowiednich gwarancji jakości i stabilności połączeń może stanowić zagrożenie dla jego funkcjonowania. Ponadto, warto zauważyć, że zamawianie usługi na poziomie centralnym mogłoby przyczynić się do obniżenia kosztów jej zakupu.

Zbyt długi okres przechowywania danych w ST CPR

Dane dotyczące zgłoszeń alarmowych były przechowywane w ST CPR przez okres dłuższy niż trzy lata, co było niezgodne z art. 10 ust. 2 i ust. 11 ustawy o SPR. Ustalono, że w ST CPR została zawarta procedura, której

⁸⁰ <https://legislacja.gov.pl/projekt/12386955/katalog/13068734#13068734>.

zadaniem było usuwanie danych starszych niż trzy lata, jednak według stanu na 22 października 2024 r., najstarsze przechowywane w systemie teleinformatycznym zgłoszenia były zarejestrowane 21 sierpnia 2021 r., tj. dwa miesiące dłużej niż trzyletni okres przewidziany ustawą.

Z wyjaśnień zastępcy Dyrektora DOLiZK wynika, że nieprawidłowość w działaniu mechanizmu kasującego dane starsze niż trzy lata zauważono w KCMSPR w lipcu 2024 r. i niezwłocznie została ona zgłoszona do firmy serwisującej. Problem został wówczas rozwiązany. W toku kontroli NIK, w dniu 22 października 2024 r., ponownie stwierdzono występowanie nadmiarowości danych o dwa miesiące i KCMSPR podjął działania zmierzające do usunięcia nadmiaru danych. Po uzyskaniu od gwaranta ST CPR informacji o prawidłowym działaniu procedury, KCMSPR przeprowadził weryfikację procedury i potwierdził, że obecnie działa ona prawidłowo.

**Minister SWiA
opracował procedury
obsługi zgłoszeń
alarmowych**

Minister SWiA, zgodnie z § 10 ust. 1 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego⁸¹, opracował we współpracy z wojewodami, policją, PSP i podmiotami ratowniczymi katalog zdarzeń i odpowiednich do nich pytań, które należy zadać zgłaszającemu zgłoszenie alarmowe, a także opracował szczegółowe procedury obsługi zgłoszeń alarmowych oraz procedury przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej.

**Umowy na utrzymanie
i rozwój ST CPR**

W okresie objętym kontrolą Minister SWiA zawarł z podmiotami zewnętrznymi umowy na utrzymanie i rozwój infrastruktury sprzętowej i aplikacyjnej SPR. W umowach tych wskazano m.in. czas usunięcia awarii w zależności od poziomu istotności, a poziom dostępności Systemu został określony na 99,9% dla dostępności Systemu i aplikacji oraz 99,99% dla podsystemu zintegrowanej łączności.

W ocenie NIK, parametry dostępności systemu są bardzo wysokie i stosowane w systemach o znaczeniu krytycznym, jakim jest ST CPR. Są one zgodne ze standardami przyjętymi w branżach takich jak telekomunikacja, bankowość czy infrastruktura krytyczna, gdzie wymagana jest minimalizacja ryzyka awarii i przestojów i zapewnienie ciągłości działania.

MSWiA na bieżąco monitorowało współpracę z wykonawcami poprzez generowanie comiesięcznych raportów dotyczących m.in. procesu usuwania zgłoszonych awarii oraz procesu wgrzywania korekt oprogramowania.

⁸¹ Obowiązywało do 4 maja 2021 r.

Z wyjaśnień Dyrektora DOLiZK wynika, że monitorowanie dostępności ST CPR jest realizowane w trybie ciągłym (24/7/365), z wykorzystaniem specjalistycznych narzędzi diagnostycznych, skryptów oraz oprogramowania do monitorowania sieci, urządzeń sieciowych, usług, aplikacji oraz serwerów.

**Minister SWiA
zapewnił wsparcie
techniczne
użytkownikom ST CPR**

Minister SWiA zapewnił wsparcie techniczne użytkownikom końcowym ST CPR. MSWiA opracowało w lutym 2020 r. *Procedurę zgłaszania incydentów przez użytkowników końcowych w ramach systemu teleinformatycznego centrów powiadamiania ratunkowego*. W procedurze zawarto szczegółowe wytyczne dla użytkowników porządkujące i formalizujące proces zgłaszania i obsługi zgłoszeń serwisowych. Zgodnie z procedurą wszystkie zgłoszenia dotyczące awarii ST CPR powinny być przekazywane do Administratora centralnego⁸² dedykowanym do tego celu systemem Helpdesk, a w przypadku braku takiej możliwości drogą e-mail z wykorzystaniem „Formularza zgłaszania incydentów”. W sytuacjach szczególnych wymagających natychmiastowej interwencji, np. awarii uniemożliwiającej pracę systemu teleinformatycznego w CPR istniała możliwość zgłoszenia telefonicznego.

Wsparcie techniczne realizowano poprzez dwie linie wsparcia obsługiwane przez KCMSPR. Pierwsza linia działała 24/7, a druga od poniedziałku do piątku, 8 godzin dziennie. Pierwsza linia rozwiązywała zgłoszenia według ustalonych procedur, dotyczące m.in. zmiany hasła lub nadania dostępu do plików, a druga linia rozwiązywała bardziej skomplikowane problemy dotyczące m.in. zarządzania infrastrukturą IT i aktualizacji systemów. Wsparcie obejmowało również: utrzymanie Systemu przez podmioty zewnętrzne, udostępnienie udziałów sieciowych, alternatywnych map pomocniczych, ochronę danych oraz scentralizowany system antywirusowy.

Dla każdego CPR zostało utworzone jedno konto w systemie Helpdesk umożliwiające zgłaszanie awarii, śledzenie postępów w realizacji ich obsługi, a także bieżącą wymianę informacji pomiędzy zgłaszającym a realizatorami. W okresie od 1 lipca 2023 r. do 31 sierpnia 2024 r. do Helpdesku zgłoszono 4629 incydentów dotyczących wadliwego funkcjonowania ST CPR, z tego priorytet bardzo niski miało 4586 zgłoszeń (99,1%), priorytet niski – 16 zgłoszeń, priorytet wysoki – 17 zgłoszeń, a priorytet bardzo wysoki – 10 zgłoszeń (0,2%).

Minister SWiA wyjaśnił, że utworzenie jednego konta dostępowego wynikało z zapewnienia przejrzystości i prostoty korzystania z narzędzia helpdesk. Każdy użytkownik może dokonać zgłoszenia, a system musi

⁸² Zespół pracowników DOLiZK realizujących zadania związane z przeciwdziałaniem i usuwaniem awarii w ST CPR.

zapewniać ciągłość obsługi zdarzeń, w tym udzielania niezwłocznie odpowiedzi/aktualizacji, co w przypadku kont imiennych byłoby niemożliwe. Zgodnie z *Procedurą zgłaszania incydentów przez użytkowników końcowych w ramach ST CPR*, osoba zgłaszająca incydent ma obowiązek podania swoich danych. W przypadku problemów pojawiających się najczęściej operatorzy numerów alarmowych korzystają z bazy materiałów szkoleniowych oraz instruktażowych opublikowanych na platformie szkoleniowej.

Odnosząc się do priorytetów nadawanych zgłoszeniom na helpdesk Dyrektor DOLiZK wyjaśnił, że są one nadawane przez pierwszą lub drugą linią wsparcia. Priorytety nadawane są na podstawie analizy zgłoszenia i wpływu zgłoszonego problemu na funkcjonalności krytyczne z punktu widzenia przyjęcia i obsługi zgłoszenia alarmowego. W toku prac nad rozwiązaniem problemu, może dojść do zmiany zarówno kategorii, jak również priorytetu obsługiwanego zgłoszenia. Wskazał również, że poprawne działanie aplikacji ST CPR na stanowiskach dostępowych zależy również od lokalnej infrastruktury technicznej, np.: problemy z węzłem sieci OST112⁸³ w danym ośrodku lub konfiguracji urządzeń końcowych.

Prace rozwojowe ST CPR

W okresie kontroli rozwój ST CPR opierał się na umowach zawartych przez Ministra, obejmujących rekonfigurację sprzętu i oprogramowania oraz rozbudowę systemu kopii zapasowych. Z wyjaśnień Dyrektora DOLiZK wynika, że w przypadku zmian rekonfiguracyjnych, przed wdrożeniem nowego rozwiązania do wersji produkcyjnej ST CPR, każdorazowo przeprowadzane są scenariusze testów akceptacyjnych, obejmujące kluczowe elementy ST CPR. Następnie, po zakończeniu testów wewnętrznych przez wykonawcę, zmiany testowane są przez Ministerstwo SWiA i wykonawcę w środowisku testowym ST CPR.

W okresie objętym kontrolą w ramach prac rozwojowych Systemu zrealizowano m.in. prowadzenie możliwości wykonywania połączeń w aplikacji *Alarm112*, zwiększenie redundancji przełączników i routerów w Podstawowym oraz Zapasowym Ośrodku Krajowym, wdrożenie mechanizmu losowości w zakresie przydzielania połączeń obcojęzycznych i dostosowanie ST CPR i aplikacji *Alarm112* do obsługi języka angielskiego, a także rozbudowa systemu kopii bezpieczeństwa.

⁸³ Ogólnopolska Sieć Teleinformatyczna na potrzeby obsługi numeru alarmowego 112 (OST 112) to kluczowa infrastruktura telekomunikacyjna w Polsce, obsługująca najważniejsze systemy związane z bezpieczeństwem publicznym. Sieć ta wspiera funkcjonowanie numeru alarmowego 112, Systemu Rejestrów Państwowych oraz Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców (CEPIK).

**Zapewnienie w MSWiA
ochrony danych
osobowych
przetwarzanych
w ST CPR**

Minister SWiA zgodnie z art. 10 ust. 13 ustawy o SPR, udostępnił w Biuletynie Informacji Publicznej MSWiA dane wymagane na podstawie 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)⁸⁴, które zawierały w szczególności dane kontaktowe, cele przetwarzania danych osobowych, oraz podstawę prawną przetwarzania, dane kontaktowe inspektora ochrony danych i informacje o odbiorcach danych osobowych.

Badanie przeprowadzone na próbie 10 pracowników KCMSPR wykazało, że wszyscy pracownicy posiadali aktualne upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w ST CPR, co było zgodne z art. 10 ust. 7 ustawy o SPR. Ustalono, że w okresie od 2019 r. do 2021 r. pięciu pracowników miało upoważnienia w zakresie *Odczyt* oraz pięciu pracowników miało upoważnienia w zakresie *Bez ograniczeń*. Od 2021 r. zakres dostępu do danych wszystkich objętych próbą pracowników został w upoważnieniach ustalony na poziomie *Odczyt*. Zdaniem NIK zakres obowiązków przypisany tym pracownikom nie odpowiadał rzeczywistym zadaniom, które faktycznie realizowali. W opisach stanowisk przewidziano realizację takich zadań jak obsługa incydentów, tworzenie i modyfikacja raportów, modyfikacja oraz kompilowanie kodów źródłowych, a także podejmowanie działań związanych z przywracaniem poprawnego funkcjonowania systemów teleinformatycznych. Zadania te wymagały dostępu do danych z systemu teleinformatycznego w zakresie znacznie szerszym niż jedynie odczyt, co wskazuje na istotną różnicę pomiędzy zakresami obowiązków a rzeczywistymi czynnościami wykonywanymi przez pracowników.

Z wyjaśnień zastępcy Dyrektora DOLiZK wynika, że w związku z kontrolą NIK przeprowadzono analizę, której wstępne wyniki wskazywały na konieczność rozszerzenia uprawnień do SPR. Dlatego (...) *wystąpiono o rozszerzenie zakresu uprawnień do SPR dla pracowników KCMSPR, co nastąpiło w dniach 15 i 18 listopada 2024 r.*

W ramach funkcjonującego w MSWiA Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, dokumentem opisującym sposób przetwarzania danych osobowych oraz środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzania danych osobowych w Ministerstwie SWiA była polityka bezpieczeństwa danych osobowych. Ponadto, dla SPR została opracowana Polityka Bezpieczeństwa Przetwarzania Danych Osobowych Systemu Teleinformatycznego Centrów Powiadamiania

⁸⁴ Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016 r., s. 1, ze zm., dalej: RODO.

Ratunkowego (PBDO SPR). W dokumencie zawarto postanowienia dotyczące m.in. zapewnienia ochrony przed nieuprawnionym dostępem do Systemu, zapewnienia integralności danych zawartych w Systemie czy rozliczalności działań dokonywanych w Systemie, stosownie do art. 10 ust. 9 ustawy o SPR. W okresie objętym kontrolą PBDO SPR była dwukrotnie aktualizowana (w grudniu 2020 r. i w lipcu 2024 r.) i przekazywana wojewodom do stosowania.

Z wyjaśnień Dyrektora DOLiZK wynika, że MSWiA nie przekazywało Polityki Bezpieczeństwa Informacji do stosowania przez CPR, gdyż obowiązek jej opracowania był po stronie wojewodów jako współadministratorów danych przetwarzanych w ST CPR.

Zapewnienie ciągłości działania SPR

W Ministerstwie SWiA została opracowana i zakomunikowana pracownikom Polityka ciągłości działania. Dokument obejmował swym zakresem cały system zarządzania ciągłością działania w Ministerstwie SWiA, w tym funkcjonowania SPR.

W ramach zapewnienia ciągłości działania ST CPR, zapewniono redundancję połączeń, urządzeń i zasilania. Ponadto przeprowadzono testy ciągłości działania oraz testy przełączeniowe ST CPR. System powiadamiania ratunkowego, zgodnie z art. 3 ust. 4 ustawy o SPR, działał z zastosowaniem zasady wzajemnej zastępowalności CPR w razie miejscowej awarii ST CPR lub jego przeciążenia.

Z wyjaśnień Dyrektora DOLiZK wynika, że po 20 sekundach oczekiwania na połączenie i niepodjęciu obsługi przez operatora numeru alarmowego, jest ono automatycznie przekierowywane do innego CPR, które w danym momencie ma najniższy wskaźnik obciążenia pracą. Dodał także, że w przypadku, gdy w danym CPR brak jest zalogowanych stanowisk operatorów (np. w przypadku nagłej ewakuacji) po 10 sekundach oczekiwania, połączenie jest automatycznie przekierowywane do innego CPR, zgodnie z przyjętym algorytmem zastępowalności. Ponadto, operatorzy numerów alarmowych dokonywali ręcznego przełączania do właściwego CPR, np. w sytuacji, potrzeby zmiany języka obsługi połączenia. Powyższe przełączenia określane jako zastępowalność wewnętrzna, miały charakter codzienny. W okresie od 1 grudnia 2021 r. do 31 października 2024 r. odnotowano ponad 2056 tys. przełączeń pomiędzy CPR w ramach zastępowalności wewnętrznej, tj. ponad 1930 przełączeń dziennie. W przypadku potrzeby wyłączenia funkcjonowania całego CPR, spowodowanego w szczególności pracami serwisowymi w CPR lub u operatora telekomunikacyjnego, a także awarią infrastruktury sprzętowej (tzw. zastępowalność zewnętrzna CPR), ruch telefoniczny do numerów alarmowych jest kierowany do CPR zastępującego, zgodnie z ustalonym algorytmem zastępstw.

**Zarządzanie
uprawnieniami do
dostępu do ST CPR**

W okresie od kwietnia 2022 r. do października 2024 r. wystąpiły 23 zdarzenia skutkujące zastosowaniem zastępowalności zewnętrznej, z tego 20 miało charakter planowy, a trzy związane były z sytuacjami losowymi – zalanie serwerowni⁸⁵, alarm pożarowy⁸⁶, awaria w CPR⁸⁷.

Stosownie do § 19 ust. 2 pkt 4 rozporządzenia KRI, w ramach zapewnienia bezpieczeństwa informacji, kierownictwo podmiotu publicznego zobowiązane jest do zapewnienia, że osoby zaangażowane w proces przetwarzania informacji uczestniczyły w tym procesie w stopniu adekwatnym do realizowanych zadań. Ponadto, § 19 ust. 2 pkt 5 ww. rozporządzenia wskazuje na konieczność bezzwłocznej zmiany uprawnień w przypadku zmiany realizowanych przez pracowników zadań, w tym w razie odejścia z pracy.

Ustalono, że osoby realizujące różne zadania miały zapewniony adekwatny poziom dostępu do ST CPR, zgodnie z § 19 ust. 2 pkt 4 ww. rozporządzenia.

Badanie dotyczące próby pracowników, którzy w okresie objętym kontrolą zakończyli pracę w KCMSPR, wykazało, że konta użytkowników domeny, umożliwiające dostęp do SPR były wyłączone, a ostatnie logowanie do ST CPR na tych kontach miało miejsce przed zakończeniem przez te osoby pracy w tym Wydziale.

W ramach domeny, w której funkcjonuje produkcyjna baza SPR oraz w części aplikacyjnej SPR, nie było możliwości wykazania, kiedy dokonywane były modyfikacje uprawnień konta oraz wskazania daty jego wyłączenia. Z wyjaśnień Dyrektora DOLiZK wynika, że zostanie przeprowadzona analiza możliwości technicznej rekonfiguracji kontrolera domeny w zakresie przechowywania atrybutów odpowiedzialnych za przechowywanie danych dotyczących daty wyłączenia/włączenia/zmiany nazwy kont i w przypadku braku przeciwskażeń zmiany te zostaną wdrożone.

**Szkolenia dla
operatorów numeru
112 w ramach SPR**

Minister SWiA na podstawie art. 16b ust. 5 ustawy o SRP wydał rozporządzenie w sprawie szkoleń pracowników centrum powiadamiania ratunkowego⁸⁸, w którym określił m.in. organizację i sposób przeprowadzania szkolenia podstawowego dla ONA i szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego, określił ramowe programy szkolenia podstawowego dla ONA oraz w ramach doskonalenia zawodowego. Ministerstwo SWiA zapewniło rozwiązania techniczne przeznaczone do

⁸⁵ CPR Katowice – 28 października 2024 r.

⁸⁶ CPR Gorzów Wlkp. – 1 sierpnia 2023 r.

⁸⁷ CPR Olsztyn – 4 listopada 2022 r.

⁸⁸ Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 10 maja 2021 r. w sprawie szkoleń pracowników centrum powiadamiania ratunkowego (Dz.U. poz. 897, ze zm.).

szkolenia operatorów numerów alarmowych. W 2019 r. udostępniono platformę e-learningową Moodle, wykorzystywaną w procesie szkoleń ONA. Od sierpnia 2023 r. platformę wykorzystywano również do przeprowadzania egzaminów teoretycznych dla kandydatów na ONA oraz egzaminów teoretycznych dla operatorów wymagających przeprowadzenia procesu recertyfikacji. W 2019 r. wdrożono i udostępniono nowe środowisko szkoleniowo-egzaminacyjne będące odzwierciedleniem środowiska produkcyjnego ST CPR, dzięki czemu użytkownik końcowy miał możliwość przetestowania pełnej funkcjonalności ST CPR, włącznie z obsługą zgłoszeń pozagłosowych, tj. zgłoszeń przez aplikację mobilną *Alarm112* oraz zgłoszeń eCall. Od sierpnia 2023 r. środowisko szkoleniowo-egzaminacyjne było wykorzystywane także do przeprowadzania egzaminów praktycznych ONA. Z wyjaśnień Dyrektora Departamentu Kontroli MSWiA wynika, że w lipcu 2024 r. zakończono proces doposażania CPR w profesjonalne zestawy do przeprowadzania wideokonferencji. *Doposażenie było podyktowane potrzebą uzupełnienia środowiska szkoleniowego ST CPR wykorzystywanego do prowadzenia obowiązkowych szkoleń i egzaminów dla ONA. Część szkoleń i egzaminów realizowana jest w sposób zdalny, z wykorzystaniem wideokonferencji.*

MSWiA przekazało wszystkim wojewodom plany szkoleń podstawowych operatorów alarmowych na 2023 r. i 2024 r. W Ministerstwie SWiA nie opracowano szczegółowego programu szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego, co było niezgodne z art. 18a pkt 6 lit. b) ustawy o SPR. W myśl tego przepisu do zadań Ministra SWiA należało m.in. opracowywanie szczegółowego programu szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego dla operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów.

Z wyjaśnień Dyrektora DOLiZK wynika m.in., że *KCMSPR w latach 2023–2024 skupił się na realizacji najważniejszych zadań związanych ze szkoleniem podstawowym oraz z przeprowadzeniem certyfikacji dla operatorów, którzy ukończyli szkolenie w okresie zagrożenia epidemicznego oraz epidemii i ich certyfikaty traciły ważność. W ramach doskonalenia zawodowego udostępniono jednostkowe kursy doskonalące. W takim przypadku trudno jest opracować typowy program szkolenia, za obowiązujący program uznano ramowy program szkoleń doskonalenia zawodowego.*

W zaktualizowanym planie na 2024 r. została dodana pozycja *Szkolenia doskonalące*, w którym ujęto pięć pozycji, w tym informację o planowanym terminie ich udostępnienia na platformie szkoleniowej czterech szkoleniach.

Z wyjaśnień Dyrektora DOLiZK wynika m.in., że przed wejściem w życie art. 18a pkt 3-8 ustawy o SPR *szkolenia podstawowe oraz szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego realizowane były w wyznaczonym centrum powiadamiania ratunkowego, tj. CPR w Poznaniu (po powierzeniu ww. zadania Wojewodzie Wielkopolskiemu), potem, tj. od 1 września 2019 r. przez CPR w Radomiu (po powierzeniu zadania Mazowieckiemu Komendantowi Wojewódzkiemu PSP).*

W szkoleniach przeprowadzonych przez CPR w Poznaniu i CPR w Radomiu w 2019 r., uczestniczyło łącznie 588 osób ze wszystkich CPR, z tego 264 odbyło szkolenie podstawowe (wydano 201 certyfikatów), a 324 odbyło szkolenie doskonalące (wydano 316 certyfikatów); w 2020 r. uczestniczyło 86 osób, z tego szkolenie podstawowe odbyło 48 (wydano 33 certyfikaty), a szkolenie doskonalące odbyło 38 osób (wydano 35 certyfikatów). W czasie stanu epidemii i stanu zagrożenia epidemicznego szkolenia podstawowe we wszystkich CPR odbyło łącznie 216 osób w 2020 r. (wydano 167 certyfikatów), 115 osób w 2021 r. (wydano 93 certyfikaty), 148 osób w 2022 r. (wydano 135 certyfikaty), 78 osób w 2023 r. (wydano 68 certyfikatów).

Po ustaniu stanu zagrożenia epidemicznego, od 1 lipca 2023 r., KCMSPR realizowało m.in. obowiązki dotyczące planowania, organizacji oraz przeprowadzenia szkoleń podstawowych i doskonalących. W ramach tych działań przeprowadzono pięć serii szkoleń podstawowych, którymi objęto łącznie 149 pracowników CPR. Pozytywny wynik egzaminu uzyskało 124 uczestników, z czego 50 osób w 2023 r., a 74 osoby w 2024 r.

Ponadto KCMSPR udostępnił na platformie Moodle dwa rodzaje szkoleń: *Szkolenie doskonalące -PSE*, w którym do 27 października 2024 r. uczestniczyło 762 pracowników (362 osoby w 2023 r. i 400 w 2024 r.) oraz *Szkolenie doskonalące - ST CPR*, w którym do 29 października 2024 r. udział wzięło 172 pracowników. Operatorzy numerów alarmowych mogą także korzystać z szkoleń na platformie e-learningowej KPRM.

Brak było obowiązkowych szkoleń wstępnych dla kierowników CPR i ich zastępców

W myśl art. 18a pkt 5 ustawy o SPR, do zadań KCMSPR należało m.in. przygotowanie i prowadzenie szkoleń dla kierowników centrów. Art. 4 ust. 2 ustawy o zmianie ustawy o SPR przewidywał, że osoby zatrudnione na stanowisku kierownika centrum i jego zastępcy przed dniem wejścia w życie tej ustawy uzupełniają szkolenie wstępne w okresie 3 lat.

W związku z udostępnieniem przez KCMSPR szkolenia wstępnego dla kierowników CPR dopiero 30 października 2024 r., tj. prawie rok po upływie ostatecznego terminu na uzupełnienie szkoleń wstępnych, o których mowa w art. 16c ust. 2 i 3 ustawy o SPR⁸⁹, kierownicy i zastępcy kierowników zatrudnieni w CPR przed dniem wejścia w życie ustawy

⁸⁹ Po zmianach wynikających z ustawy o zmienia ustawy o SPR.

o zmianie ustawy o SPR, nie mieli możliwości uzupełnienia tych szkoleń w okresie 3 lat.

**Finansowanie
funkcjonowania SPR
z budżetu państwa**

Wydatki na realizację zadań w ramach systemu powiadamiania ratunkowego⁹⁰ zostały poniesione w następujących kwotach:

- w 2019 r. – 14 267,4 tys. zł, tj. na poziomie 97,7% planu po zmianach,
- w 2020 r. – 10 448,3 tys. zł, tj. na poziomie 99,9% planu po zmianach,
- w 2021 r. – 14 130,7 tys. zł, tj. na poziomie 98,3% planu po zmianach,
- w 2022 r. – 14 302,2 tys. zł, tj. na poziomie 98,5% planu po zmianach,
- w 2023 r. – 25 056,7 tys. zł, tj. na poziomie 86,5% planu po zmianach,
- w 2024 r. (stan na 31 sierpnia) – 8 908,2 tys. zł, tj. na poziomie 54,3% planu po zmianach.

Powyższe środki wydatkowano głównie na realizację zadań związanych z funkcjonowaniem i utrzymaniem technicznym SPR, w tym corocznie na realizację umów na świadczenie usług utrzymaniowych i rekonfiguracyjnych dla infrastruktury sprzętowej dla Podsystemu Zintegrowanej Łączności w CPR, w Podstawowym Ośrodku Krajowym⁹¹ i w Zapasowym Ośrodku Krajowym⁹² oraz dla Systemu Kopii Bezpieczeństwa. W okresie objętym kontrolą na ten cel wydatkowano łącznie 43 235,1 tys. zł, z tego: 8319,8 tys. zł, tj. 58,3% wszystkich wydatków zrealizowanych w ramach SPR w 2019 r.; 7681,2 tys. zł (73,5%) w 2020 r.; 7692,4 tys. zł (54,4%) w 2021 r.; 7568,5 tys. zł (52,9%) w 2022 r.; 7279,6 tys. zł (29,1%) w 2023 r. i 4693,7 tys. zł (52,7%) do 31 sierpnia 2024 r.

Ponadto środki przeznaczone były m.in. na: zakup w 2019 r. oprogramowania Microsoft wraz z licencjami – wydatkowano 3295,5 tys. zł, zakup w 2021 r. stacji dostępowych na potrzeby utrzymania technicznego ST CPR – wydatkowano 1181,3 tys. zł oraz zakup konsol na potrzeby realizacji zadań wynikających z ustawy o SPR – wydatkowano 3190,0 tys. zł, zakup w 2023 r. urządzeń sieciowych dla POK i ZOK – wydatkowano 14 333,1 tys. zł, zakup w 2024 r. urządzeń sieciowych dla POK i ZOK – wydatkowano 1302,4 tys. zł.

W latach 2019–2023 Minister SWiA kierował pisma do wojewodów w sprawie analizy wydatków bieżących i majątkowych według stanu na koniec każdego kwartału. Na podstawie uzyskanych odpowiedzi Minister SWiA dokonywał oceny wykonania limitu wydatków, zgodnie z art. 35 ust. 2 ustawy o SPR, z wyjątkiem IV kwartału 2019 r. oraz I, II i IV kwartału 2020 r.

Minister SWiA nie przekazał do wojewodów pism w sprawie analizy wydatków za IV kwartał 2019 r. oraz za I, II i IV kwartał 2020 r. Skutkowało

⁹⁰ Część budżetowa 17, dział 750, rozdział 75081 *System powiadamiania ratunkowego*.

⁹¹ Dalej: POK.

⁹² Dalej: ZOK.

to nieprzeprowadzeniem oceny wykorzystania limitu za te okresy, co było niezgodne z art. 35 ust. 2 ustawy o SPR, który zobowiązuje Ministra do monitorowania stanu wydatków i dokonywania oceny wykorzystania limitu przynajmniej cztery razy w roku na koniec kwartału.

Ponadto, Minister SWiA nie monitorował wykorzystania limitu wydatków z budżetu państwa w częściach, których jest dysponentem, w zakresie dotyczącym współpracy Policji, PSP, dyspozytorni medycznych i ministra właściwego do spraw zdrowia z systemem oraz wojewodów w zakresie dotyczącym współpracy PSP z Systemem, co było niezgodne z art. 35 ust. 7 ustawy o SPR.

Z uwagi, iż przepisy ustawy o SPR określały limity wydatków w zakresie realizacji zadań wyłącznie do 2023 r., podstawą do określenia poziomu wydatków na lata 2024-2025 były, jak wyjaśnił Dyrektor Departamentu Kontroli MSWiA, przede wszystkim kwoty wynikające z zawartych umów na świadczenie usług utrzymaniowych i rekonfiguracyjnych dla infrastruktury sprzętowej oraz z porozumienia zawartego z Mazowieckim Komendantem PSP w Warszawie, koszty zakupu usług dostępu do Internetu, a także wydatki związane z promocją numeru alarmowego 112. MSWiA zgłosił na 2024 r. i 2025 r. zapotrzebowanie na rezerwę celową budżetu na potrzeby finansowania SPR. W ramach przedmiotowej rezerwy ujęte zostały środki na pokrycie między innymi kosztów planowanej modernizacji i rozbudowy warstwy aplikacyjnej i telekomunikacyjnej ST CPR, a także na nieprzewidziane wydatki CPR, w związku z koniecznością zapewnienia ciągłości obsługi numerów alarmowych w przypadku awarii infrastruktury sprzętowej w CPR.

W ocenie Ministra poziom wydatków ujęty w ustawach budżetowych w latach 2019–2023 z przeznaczeniem na realizację zadań związanych z funkcjonowaniem i utrzymaniem technicznym systemu powiadamiania ratunkowego zaspokajał faktyczne bieżące potrzeby finansowe związane z realizacją zawartych umów utrzymaniowych i rekonfiguracyjnych.

Realizacją zadań związanych z SPR w Ministerstwie SWiA zajmowało się łącznie od 24 pracowników (w tym: dyrektor, dwóch zastępców dyrektora, naczelnik oraz 20 pracowników merytorycznych)⁹³ do 26 pracowników (dyrektor, zastępca dyrektora, naczelnik, 23 pracowników merytorycznych)⁹⁴.

**Stan zatrudnienia
pracowników
w MSWiA
odpowiedzialnych za
realizację zadań
dotyczących SPR**

⁹³ Wg stanu na 1 stycznia 2019 r.

⁹⁴ Wg stanu na 30 września 2024 r.

5.2. DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ PREZESA URZĘDU KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ W CELU ZAPEWNIENIA PRAWIDŁOWEGO I RZETELNEGO FUNKCJONOWANIA SYSTEMU POWIADAMIANIA RATUNKOWEGO W ZAKRESIE NUMERU ALARMOWEGO 112

Prezes UKE podejmował działania w celu zapewnienia prawidłowego i należytego funkcjonowania SPR, ale nie zawsze były wystarczające

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej podejmował działania w celu zapewnienia prawidłowego i należytego funkcjonowania Platformy Lokalizacyjno-Informacyjnej z Centralną Bazą Danych dla potrzeb Systemu Powiadamiania Ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112, jednak nie zawsze były one wystarczające, gdyż nie zapewniały kompletności danych w PLI CBD.

W realizacji tych zadań stwierdzono nieprawidłowości polegające na:

- niezapewnieniu kompletności danych identyfikujących abonentów, o których była mowa w art. 78 ust. 2 ustawy Pt⁹⁵, gromadzonych w PLI CBD, co było nierzetelne;
- niewszczytaniu w 327 przypadkach postępowań administracyjnych w celu nałożenia kar pieniężnych, do czego Prezes UKE był zobowiązany w przypadku braku realizacji przez PT obowiązku przekazywania danych do PLI CBD, o którym była mowa w art. 78 ust. 1, 2 i 5 ustawy Pt⁹⁶, co było niezgodne z art. 210 ust. 1 w związku z art. 209 ust. 1 pkt 18a ustawy Pt⁹⁷.

Organizacja i zasady funkcjonowania systemu PLI CBD

System PLI CBD to system informatyczny zarządzany przez Prezesa UKE, który jako organ regulacyjny w sektorze telekomunikacyjnym, nadzoruje funkcjonowanie systemu, zapewnia jego zgodność z obowiązującymi przepisami oraz dba o jego rozwój i dostosowanie do potrzeb użytkowników oraz przedsiębiorców telekomunikacyjnych. System ten, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o SPR, przekazuje nieodpłatnie centrom powiadamiania ratunkowego, za pośrednictwem centralnego punktu systemu powiadamiania ratunkowego, informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego wykonano połączenie na numer alarmowy 112 lub inny numer alarmowy, a także dane dotyczące abonenta. System PLI CBD powstał w wyniku realizacji dwóch kluczowych projektów informatycznych mających na celu usprawnienie zarządzania danymi abonentów oraz zapewnienie efektywnego działania usług telekomunikacyjnych.

Pierwszy z tych projektów, zakończony w marcu 2011 r., obejmował budowę centralnego systemu PLI CBD, który gromadzi dane o użytkownikach oraz udostępnia informacje o lokalizacji abonentów

⁹⁵ Obecnie art. 337 ust. 2 PKE.

⁹⁶ Obecnie art. 337 PKE.

⁹⁷ Obecnie art. 444 ust. 1 pkt 60 PKE.

dzwoniących na numery alarmowe. Drugi projekt, zakończony w czerwcu 2015 r., wykorzystując infrastrukturę techniczną i sprzętową powstałą w ramach pierwszego etapu, rozszerzył funkcjonalność systemu o obsługę wniosków związanych z przenoszeniem numerów abonentów pomiędzy przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi (PT). Dzięki tej funkcjonalności klienci usług telekomunikacyjnych mogą zmieniać dostawcę usług bez utraty numeru telefonu.

Prezes UKE, sprawując nadzór nad systemem, odpowiada za jego prawidłowe funkcjonowanie, modernizację oraz dostosowanie do zmieniających się wymagań prawnych i technologicznych, a także współpracuje z operatorami telekomunikacyjnymi i innymi podmiotami sektora. W ramach umów dotyczących utrzymania, rozwoju, serwisu oraz gwarancji systemu, wykonawcy wprowadzali modyfikacje mające na celu rozszerzenie funkcjonalności, rozbudowę oraz modernizację infrastruktury technicznej⁹⁸. Wykonywano również działania związane z usuwaniem zidentyfikowanych usterek, co zapewniało ciągłość i niezawodność działania systemu.

Zadania związane z organizacją i funkcjonowaniem systemu PLI CBD, o których mowa w art. 78 ust. 4 ustawy Pt, realizował Departament Techniki. W ramach jego struktury działa Wydział ds. PLI CBD, odpowiedzialny za bieżące utrzymanie, rozwój oraz monitorowanie systemu. Kluczowym elementem infrastruktury były dwa identyczne ośrodki przetwarzania danych – Centra Przetwarzania Danych PLI CBD.

Dualna architektura systemu zapewnia wysoką niezawodność oraz ciągłość działania. W przypadku awarii jednego z ośrodków, drugi przejmuje wszystkie operacje bez zakłóceń, co gwarantuje nieprzerwane funkcjonowanie systemu. Dzięki temu PLI CBD spełnia najwyższe standardy bezpieczeństwa oraz dostępności usług kluczowych dla organów państwowych i służb ratunkowych.

Zgodnie z wymogami wskazanymi w § 3 ust. 1 pkt 1 i 2 oraz § 4 pkt 1 i 2 rozporządzenia w sprawie PLI CBD, w każdym z ośrodków, w strefie styku z jednostkami podłączonymi do aplikacji PLI CBD, zainstalowano serwery aplikacyjne. Serwery te pełnią rolę węzłów komunikacyjnych, umożliwiając bezpieczną i efektywną wymianę danych pomiędzy systemem PLI CBD a podłączonymi podmiotami. Wśród tych podmiotów znajdują się wszyscy przedsiębiorcy telekomunikacyjni (PT) oraz służby ratunkowe, takie jak

⁹⁸ W okresie objętym kontrolą zmiany rozwojowe i utrzymaniowe obejmowały m.in.: aktualizacje systemów operacyjnych, systemu kopii zapasowych, wymianę certyfikatów na urządzeniach firewall, zapewnienie poprawnego i niezawodnego procesu przełączania się baz, wymianę sześciu serwerów bazodanowych, wymianę macierzy i switchy, migrację systemu zarządzania urządzeniami sieciowymi, wdrożenie funkcjonalności wirtualnych operatorów potrzebnych do testów.

Policja, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe i inne jednostki odpowiedzialne za bezpieczeństwo publiczne.

Serwery aplikacyjne i bazodanowe zlokalizowane w ww. centrach zapewniały, zgodnie z § 4 pkt 1 oraz pkt 2 rozporządzenia w sprawie PLI CBD, przyjęcie informacji o lokalizacji i danych od PT oraz ich niezwłoczne udostępnienie na żądanie, centralnemu punktowi systemu powiadamiania ratunkowego oraz jednostkom terytorialnym służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy innym niż wymienione w art. 78 ust. 4 pkt 1 ustawy Pt⁹⁹, a także pośredniczyły w wymianie pomiędzy dostawcami usług informacji w zakresie obsługi wniosków o przeniesienie numeru.

System PLI CBD składa się z aplikacji PLI CBD, infrastruktury informatycznej PLI CBD¹⁰⁰ oraz infrastruktury technicznej PLI CBD¹⁰¹.

Aplikacja PLI CBD posiadała cztery funkcjonalności, w tym:

- zdolność do pozyskiwania informacji o lokalizacji abonenta wzywającego pomocy i udostępnianie tych informacji do zainteresowanych służb – biznesowa usługa E112;
- możliwość wymiany komunikatów pomiędzy dostawcami usług telekomunikacyjnych w procesach przenoszenia numerów telefonicznych przy zmianie dostawcy usług – biznesowa usługa NP;
- Centralną bazę numeracji przydzielonej, numeracji udostępnionej oraz numerów przeniesionych;
- System Obsługi Użytkownika (SOU) – wsparcie użytkowników korzystających z Aplikacji PLI CBD.

Zgodnie z funkcjonalnością PLI CBD, w momencie wywołania połączenia głosowego na numer alarmowy, PT sieci ruchomych ustalali informację o lokalizacji abonenta dzwoniącego z telefonu komórkowego na ten numer i przekazywali je niezwłocznie do systemu PLI CBD¹⁰² - odbiorcami danych były służby ratunkowe podłączone do tego systemu¹⁰³. PT sieci stacjonarnych zobowiązani byli do przekazywania danych w terminach,

⁹⁹ Tj. innych niż numery alarmowe 112, 997, 998, 999.

¹⁰⁰ To środowisko sprzętowe, na którym zainstalowana jest Aplikacja PLI CBD.

¹⁰¹ To całość sprzętu znajdującego się w Centrach Przetwarzania Danych PLI CBD dostarczona i zainstalowana w ramach prowadzonych dwóch projektów PLI CBD oraz PLI CBD2, a nie wymieniona w pozycji Infrastruktura Informatyczna PLI CBD wraz z systemem jej monitoringu oraz wykorzystywanym przez tę infrastrukturę oprogramowaniem.

¹⁰² Przekazywane są informacje zawierające współrzędne geograficzne X i Y oraz promień ustalony w metrach.

¹⁰³ Centralny Punkt Systemu Powiadamiania Ratunkowego (CP SPR) współpracuje z systemem PLI CBD w celu dystrybucji informacji o lokalizacji i danych z PLI CBD do odpowiednich służb ratunkowych, które nie posiadają własnych punktów centralnych.

o których mowa w art. 78 ust. 5 ustawy Pt, umożliwiając identyfikację oraz lokalizację abonenta - na żądanie służb podłączonych do tego systemu.

Informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego w czasie rzeczywistym – w przypadku operatora ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej (telefonii mobilnej) przekazywane były do systemu PLI CBD w formie komunikatu PUSH każdorazowo w przypadku wykonania przez abonenta połączenia na numer alarmowy. Natomiast informacje te w przypadku operatora stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej (telefonii stacjonarnej), przekazywane były w trybie wsadowym¹⁰⁴. Dyrektor Generalny UKE poinformował, że *operator stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej umieszcza informacje dotyczące abonenta na własnym serwerze FTPs. System PLI CBD zgodnie z wcześniej ustalonym harmonogramem miesięcznym pobiera, przetwarza i zapisuje dane całościowe (dane FULL) w bazie. Dane przyrostowe (dane INC) przetwarzane są codziennie. Dane dostępne są dla służb po przesłaniu zapytania do systemu PLI CBD.*

**Prezes UKE nie
zapewnił kompletności
danych w bazie
PLI CBD**

Kontrolerzy NIK ustalili¹⁰⁵, że Prezes UKE nie zapewnił kompletności danych identyfikujących abonentów, o których była mowa w art. 78 ust. 2 ustawy Pt, gromadzonych w PLI CBD, co było nierzetelne. Ustalono, że do 12 listopada 2024 r. 47 spośród 799 dostawców usług nie przekazało w ogóle danych, o których mowa w art. 78 ust. 2 ustawy Pt, natomiast 280 spośród 799 dostawców usług, przekazało ostatni raz te dane z opóźnieniem od jednego miesiąca do 13 lat.

Dyrektor Generalny UKE wyjaśnił, że do 327 PT, w tym do 47 PT, którzy nie przekazali danych, w okresie od 1 sierpnia 2024 r. do 15 listopada 2024 r. zostały wysłane wiadomości email o konieczności zaktualizowania danych na potrzeby funkcjonalności systemu E112. Ponadto na stronie Systemu Obsługi Użytkownika w dniu 3 października 2024 r. został zamieszczony komunikat adresowany do wszystkich przedsiębiorców telekomunikacyjnych informujący o konieczności aktualizacji danych wsadowych. Podał także, że w wyniku tych działań do 15 listopada 2024 r.

¹⁰⁴ Tryb wsadowy - dane lub informacje pobierane są od operatorów usług i składowane w PLI CBD w postaci zbiorczych pakietów (wsadów) na potrzeby zapytań służb alarmowych w procesie nie związanym bezpośrednio z określonym wywołaniem połączenia na numer alarmowy. W trybie wsadowym dane przygotowywane są w dwóch wariantach: całościowym (udostępniane przez dostawcę usług raz w miesiącu) i przyrostowym (dane przygotowywane raz na godzinę, minimum raz na dobę). Jest to alternatywny system dla przetwarzania w czasie rzeczywistym (np. metodą push) i znajduje zastosowanie w sytuacjach, gdy nie ma konieczności natychmiastowego przesyłania danych.

¹⁰⁵ Na podstawie badania: listy PT, w tym dostawców usług zobowiązanych do przekazania do PLI CBD danych, o których mowa w art. 78 ust. 2 ustawy Pt oraz informacji o lokalizacji za miesiąc: czerwiec, lipiec, sierpień, wrzesień 2024 r. (art. 78 ust. 1 ustawy Pt).

27 przedsiębiorców telekomunikacyjnych podjęło czynności związane z poprawą jakości danych.

NIK zauważyła, że Prezes UKE, zgodnie z art. 78 ust. 6 ustawy Pt, zarządza systemem PLI CBD, a zatem sprawował nadzór nad prawidłowością gromadzenia danych w tym systemie, w szczególności w zakresie kompletności danych. W ocenie NIK, niekompletność danych w PLI CBD, stwarza ryzyko nieprzekazania danych abonenta i informacji teleadresowych o zakończeniu sieci (tj. miejsca zainstalowania telefonu stacjonarnego) z PLI CBD do systemu powiadamiania ratunkowego, w przypadku połączenia do numeru alarmowego. W konsekwencji brak ww. danych i informacji utrudniałby ustalenie adresu osoby potrzebującej pomocy w sytuacji m.in. zagrożenia zdrowia i życia. Należy podkreślić, że Prezes UKE dopuścił możliwość przekazywania ww. danych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych rzadziej niż raz na miesiąc¹⁰⁶, pomimo tego, że art. 78 ust. 5 ustawy Pt stanowił, że *dostawca publicznie dostępnych usług przekazuje, dla zapewnienia funkcjonalności systemu, o którym mowa w ust. 4, aktualne dane, o których mowa w ust. 2, niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od dnia zaistnienia ich zmiany, a jeżeli zmiany takie nie nastąpiły nie rzadziej niż raz w miesiącu.*

Prezes UKE nie wszczywał postępowań w celu nałożenia kar pieniężnych w przypadkach nieprzekazania danych do bazy PLI CBD

Kontrola NIK wykazała, że Prezes UKE nie wszczywał w 327 przypadkach postępowań administracyjnych w celu nałożenia kar pieniężnych, do czego był zobowiązany w przypadku braku realizacji przez PT obowiązku przekazywania ww. danych, o którym była mowa w art. 78 ust. 1, 2 i 5 ustawy Pt, co było niezgodne z art. 210 ust. 1 w związku z art. 209 ust. 1 pkt 18a ustawy Pt.

Zdaniem NIK, Prezes UKE w myśl art. 210 ust. 1 w związku z art. 209 ust. 1 pkt 18a ustawy Pt był zobowiązany do wszczynania postępowań administracyjnych i nakładania kar pieniężnych na dostawców usług w przypadku braku przekazania przez nich danych, o których mowa w art. 78 ust. 2 ustawy Pt. Dane te są kluczowe dla funkcjonowania systemu gromadzenia informacji, wykorzystywanego przez służby takie jak centra powiadamiania ratunkowego czy inne organy odpowiedzialne za bezpieczeństwo publiczne.

Zgodnie z art. 209 ust. 1 pkt 18a ustawy Pt, uchybienie temu obowiązkowi stanowi naruszenie przepisów ustawy, które podlega sankcjom administracyjnym w postaci kary pieniężnej. Przepis ten nakłada na Prezesa UKE obowiązek reagowania na tego rodzaju naruszenia, co obejmuje zarówno wszczęcie postępowania administracyjnego,

¹⁰⁶ W dokumencie UKE zamieszczonym na stronie BIP UKE (<http://bip.uke.gov.pl/pli-cbd>) pn. Specyfikacja zakresu, formatu, interfejsu oraz zasad przekazywania danych adresowych i lokalizacyjnych przez Dostawców usług telekomunikacyjnych, Operatorów telekomunikacyjnych sieci ruchomych i stacjonarnych a PLI CBD.

jak i wydanie decyzji nakładającej karę finansową na podmiot odpowiedzialny. W przypadku braku przekazania wymaganych danych Prezes UKE nie mógłby skutecznie realizować swoich ustawowych zadań, takich jak monitorowanie rynku, egzekwowanie przepisów czy ochrona konsumentów. Dlatego ustawodawca wyposażył ten organ w odpowiednie instrumenty prawne, umożliwiające sankcjonowanie podmiotów, które nie przestrzegają obowiązków określonych w ustawie.

Z wyjaśnień Dyrektora Generalnego UKE wynika, że *obowiązek wskazany w art. 78 ust. 5 ustawy Pt był weryfikowany jako dodatkowe zagadnienie w postępowaniach weryfikacyjnych w zakresie poprawności realizacji przez operatorów procesu przenoszenia numerów. W szczególności weryfikacji poddani zostali najwięksi pod względem przenośności numerów operatorzy. W wyżej wskazanym zakresie w UKE prowadzono postępowania wobec: jednego przedsiębiorcy w 2019 r., dziewięciu w 2020 r., trzech w 2021 r. oraz jednego w 2024 r. Ponadto, w związku ze skargą jednego operatora wskazującą na nieprawidłowości w realizacji przez innego operatora procesu przenośności numerów¹⁰⁷, zostało przeprowadzone postępowanie wyjaśniające, w następstwie którego Prezes UKE 4 października 2023 r. wydał decyzję nakładającą na operatora karę pieniężną w wysokości 13 tys. zł, na podstawie art. 210 ust. 1 i 2 oraz art. 209 ust. 1 pkt 18a ustawy Pt, za naruszenie określonego w art. 78 ust. 5 ustawy Pt obowiązku niezwłocznego przekazywania Prezesowi UKE danych, o których mowa w art. 78 ust. 2 ustawy Pt.*

Z wyjaśnień Dyrektora Generalnego UKE wynika, że *System PLI CBD nie bierze udziału w zestawianiu połączeń alarmowych, a jedynie pozyskuje informacje lokalizacyjne od przedsiębiorców telekomunikacyjnych w momencie zestawiania takiego połączenia głosowego do służb i wystawia je do pobrania przez służby (informacje te nie są przekazywane automatycznie, tylko udostępniane na żądanie służb). W związku z tym System PLI CBD nie dysponuje bieżącą informacją o ewentualnym nieprzekazaniu informacji lokalizacyjnej. Informacje o przypadkach niewłaściwego przekazania danych przez operatorów sieci ruchomych pozyskiwane były po fakcie od służb, które informowały o takiej sytuacji. Takie zgłoszenia były wyjaśniane na bieżąco poprzez kontakty operacyjne z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi w celu zweryfikowania przyczyn nieprawidłowości. Nie stwierdzono przypadków, które wynikałyby z zaniechania przez operatorów realizacji obowiązku z art. 78 ustawy Pt, w związku z tym Prezes UKE nie wszczywał postępowań kontrolnych w zakresie realizacji obowiązku określonego w art. 78 ust. 1 i 3 ustawy Pt oraz nie nakładał kar pieniężnych w przedmiocie naruszeń, o których mowa w art. 78 ust. 1 ustawy Pt.*

¹⁰⁷ Przenośność numerów – uprawnienie abonentów do zachowania swojego numeru telefonu w przypadku zmiany operatora telekomunikacyjnego.

**Udostępnianie danych
z bazy PLI CBD
służbom na ich
żądanie**

Zgodnie z art. 78 ust. 6 ustawy Pt w związku z art. 78 ust. 4 ustawy Pt, Prezes UAE udostępniał służbom podłączonym do systemu PLI CBD na ich żądanie zgromadzone w PLI CBD informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego 112 albo innego numeru alarmowego oraz dane abonenta, który wykonał to połączenie (dane przekazywano komunikatem w ramach szyfrowanego połączenia VPN, zabezpieczonego certyfikatem). W okresie objętym kontrolą udostępniano dane także innym służbom niż Policja, PSP i PRM, tj. m.in. Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Komendzie Głównej Policji, Straży Miejskiej w Warszawie oraz Straży Miejskiej w Szczecinku. Kontrolerzy NIK w ramach analizy poprawności i kompletności danych gromadzonych w systemie PLI CBD, przekazywanych przez PT ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej w formie komunikatu PUSH¹⁰⁸ ustalili, że każde zapytanie skierowane do systemu PLI CBD za pośrednictwem CP SPR w dniu 1 lipca 2024 r. zostało obsłużone i przesłano wymagane odpowiedzi.

**Działania Prezesa UAE
na rzecz zapewnienia
dokładności i
niezawodności
lokalizacji na potrzeby
SPR, w tym wdrożenia
AML**

Prezes UAE nie określał dla operatorów, w drodze decyzji, szczegółowych wymagań dotyczących dokładności i niezawodności lokalizacji zakończenia sieci dla ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, biorąc pod uwagę możliwości techniczne i perspektywy rozwoju danego operatora oraz potrzebę dokładnego lokalizowania zakończenia sieci w celu efektywnego niesienia pomocy przez służby ustawowo do tego powołane.

Dyrektor Generalny wskazał, że *rozwiązania w sieciach ruchomych związane z ustaleniem lokalizacji osoby dzwoniącej na numer alarmowy opierają się na przyjętych standardach międzynarodowych w tym zakresie. Zgodnie z tymi standardami w zakresie udostępniania informacji o lokalizacji osoby dzwoniącej na numer stosowana jest metoda Cell-ID, którą obecnie stosują wszyscy operatorzy sieci ruchomych w Polsce. Z metody tej wynikają parametry lokalizacyjne. Obowiązujące w Polsce rozwiązania dotyczące dokładności i niezawodności lokalizacji zakończenia sieci dla ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej oparte zostały na istniejących standardach i w związku z tym nie zostały określone w drodze decyzji.*

Wyjaśnił, że *Cell-ID to oparta na sieci ruchomej technologia, która wykorzystuje istniejące dane z sieci, aby zidentyfikować, w zasięgu której stacji bazowej i w którym sektorze znajduje się użytkownik. (...) Rozwiązanie w obszarach miejskich umożliwia pozycjonowanie z dokładnością od 250 m do 2 km, na obszarach podmiejskich od 1 do 10 km, natomiast na obszarach*

¹⁰⁸ Pobrano m.in. listę komunikatów PUSH przekazanych przez PT do systemu PLI CBD w dniu 1 lipca 2024 r. zawierającą 145 385 rekordów oraz listę zapytań kierowanych do Systemu PLI CBD zawierającą 73 117 rekordów.

wiejskich, z uwagi na fakt, że komórka może obejmować wiele kilometrów kwadratowych, dokładność lokalizacji jest mniejsza i wynosi od 1 do 35 km.

Prezes UKE w celu zwiększenia dokładności i niezawodności lokalizacji zakończenia sieci dla ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej uczestniczył we wdrażaniu do porządku prawnego art. 109 EKŁE, którego wymóg stanowi, aby wszystkie informacje o lokalizacji osoby wykonującej połączenie alarmowe obejmowały, obok danych lokalizacyjnych pochodzących z sieci, również dane lokalizacyjne pochodzące z urządzenia telefonicznego, jeżeli jest to wykonalne (np. nadajnika GPS w urządzeniu).

Dyrektor Generalny wskazał, że *równoległe do prowadzonych prac legislacyjnych w powyższym zakresie Prezes UKE rozpoczął praktyczne przygotowania do uruchomienia projektu, którego celem jest opracowanie i wdrożenie systemu pozyskiwania lokalizacji użytkownika kontaktującego się na numery alarmowe, w oparciu o dane pochodzące z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego (...). AML, w porównaniu do obecnie stosowanych rozwiązań w zakresie lokalizacji abonenta dzwoniącego na numery alarmowe, jest dokładniejszą metodą lokalizacji, gdyż pozwala uzyskać lokalizację dzwoniącego w oparciu o pozycję wyliczoną przez moduł GPS zainstalowany w urządzeniu końcowym – dokładność informacji o lokalizacji waha się zazwyczaj od 5 m do 50 m. (...) Osiągnięta gotowość legislacyjna do podjęcia działań (ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej), a także przyjęte na poziomie KRM¹⁰⁹ założenia, zakładają uruchomienie usługi AML w perspektywie do 2027 r. AML będzie rozwiązaniem równoległym do już stosowanych metod lokalizacji.*

Z informacji opublikowanych na stronie UKE wynika, że w dniu 12 grudnia 2024 r. zostało zawarte pomiędzy Prezesem UKE a Centrum Projektów Polska Cyfrowa porozumienie o dofinansowanie prowadzonego w partnerstwie z Ministerstwem Cyfryzacji projektu wdrożenia systemu AML w Polsce¹¹⁰.

Z wyjaśnień Dyrektora Generalnego UKE wynika, że w celu zapewnienia operatorom wiarygodnych informacji dotyczących realizacji obowiązku kierowania połączeń do właściwych terytorialnie jednostek służb alarmowych, UKE publikuje na swojej stronie internetowej Tablice Numerów Kierowania Alarmowego (NKA) oraz wysyła ich aktualizacje na adresy e-mail wskazane przez operatorów. Operatorzy wykorzystują dane z tych tablic w swoich systemach. W sporadycznych przypadkach zgłoszeń od służb o błędnym przekierowaniu połączeń sytuacje te są natychmiast weryfikowane, a w razie potrzeby operatorzy w trybie pilnym dokonują korekty ustawień sieci.

¹⁰⁹ Komitet Rady Ministrów do spraw Cyfryzacji.

¹¹⁰ <https://uke.gov.pl/akt/uke-realizuje-projekt-wdrozenia-systemu-aml-w-polsce,566.html>.

W okresie objętym kontrolą Prezes UKE nie prowadził postępowań kontrolnych w celu sprawdzenia wypełnienia przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych obowiązków wynikających z art. 20 ust. 1 ustawy o SPR, który nakładał na dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych obowiązek kierowania krótkich wiadomości tekstowych (SMS) do numeru alarmowego 112 do centralnego punktu systemu powiadamiania ratunkowego.

Kwestia lokalizacji nadawcy zgłoszenia tekstowego wysyłanego na numer 112 przez SMS i przez aplikację Alarm112

MSWiA stworzyło bezpłatną aplikację mobilną *Alarm112* umożliwiającą przesyłanie zgłoszeń tekstowych do CPR. Wiadomości wysyłane z tej aplikacji nie trafiają jednak na numer alarmowy 112, co oznacza, że lokalizacja nadawcy nie jest przekazywana do Systemu Lokalizacji PLI CBD. W związku z tym UKE nie otrzymuje zgłoszeń dotyczących nieprawidłowego kierowania tych wiadomości. System PLI CBD jest natomiast przystosowany do obsługi lokalizacji osób wysyłających zgłoszenia na numer alarmowy 112 i udostępnia te dane na żądanie odpowiednich służb. Odbiór wiadomości SMS na numer 112, w tym danych lokalizacyjnych, zależy od zdolności CPR do obsługi takich zgłoszeń alarmowych (zgłoszenia SMS na numer 112 nie są obsługiwane w ramach SPR).

Kwestia stopniowego wyłączenia sieci 2G/3G i wpływu tego procesu na możliwość połączenia z numerem 112

Wszyscy operatorzy telefonii komórkowej nadal utrzymują usługi w sieci 2G, umożliwiające zarówno realizację połączeń głosowych, jak i wysyłanie wiadomości SMS. Ponadto, rozwiązania stosowane w sieciach komórkowych pozwalają na nawiązywanie połączeń na numer alarmowy 112 nawet bez karty SIM. Operatorzy obsługują także sieci 4G i 5G, które umożliwiają realizację połączeń alarmowych.

W zakresie monitorowania procesu wyłączenia sieci 2G/3G przez operatorów telekomunikacyjnych, którzy po wyłączeniu tych sieci zapewniają możliwość kierowania połączeń na numery alarmowe tylko przez sieć 4G (LTE) w technologii VoLTE lub 5G, Dyrektor Generalny UKE wskazał, że żaden z głównych operatorów telekomunikacyjnych dotychczas nie wyłączył sieci 2G i nie planuje takich działań w najbliższym czasie, co oznacza, że połączenia alarmowe w tej technologii są nadal realizowane. Prezes UKE monitoruje proces wyłączenia sieci 3G. Z informacji uzyskanych od operatorów wynika, że Orange rozpoczął wyłączenie sieci 3G w drugiej połowie września 2023 roku, a zakończenie tego procesu planowane jest na 2025 rok. Operator sieci Play (P4 sp. z o.o.) przekazał, że obecnie nie planuje wyłączenia technologii 3G, podobnie jak Polkomtel Sp. z o.o., operator sieci Plus, który również nie zamierza wygaszać tej sieci w najbliższych latach.

Utrzymanie i rozwój systemu PLI CBD oraz zapewnienie wysokiego poziomu jego dostępności (99,5%)

W okresie objętym kontrolą obowiązywało siedem umów, w tym trzy na utrzymanie, gwarancję i serwis systemu PLI CBD oraz cztery umowy na utrzymanie, gwarancję i serwis infrastruktury technicznej systemu PLI CBD. Umowy przewidywały zakup, dostawę, wymianę i konfigurację komponentów systemu PLI CBD, na które udzielona była gwarancja i zapewniały usługi utrzymania i serwisu. W umowach określono poziom docelowej dostępności systemu na poziomie 99,5% w skali roku (7/24/365), który jak wynika z okresowych raportów¹¹¹, w każdym okresie sprawozdawczym został osiągnięty. UAE monitorował określoną w umowie dostępność systemu PLI CBD za pomocą systemu do monitorowania infrastruktury informatycznej oraz aplikacji MRTG¹¹². Dodatkowo nadzór nad określoną w umowie dostępnością systemu PLI CBD sprawowali administratorzy pracujący w trybie ciągłym 24 godziny na dobę przez cały rok. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości w realizacji funkcjonowania systemu, zgodnie z umową na utrzymanie systemu PLI CBD, zgłaszano je wykonawcom umów.

Ponadto zawarto umowy dotyczące utrzymania, gwarancji oraz serwisu infrastruktury technicznej PLI CBD, w tym również systemów klimatyzacji i wentylacji oraz na dostarczenie dostępu do Internetu i zapewnienie łączności pomiędzy lokalizacjami PLI CBD oraz przyłączenie systemu do Internetu. Umowy te obejmowały m.in. utrzymanie systemów łączności, zapewnienie ciągłości pracy urzędów oraz zagwarantowanie poprawności transmisji i ich bezpieczeństwa. Poziom dostępności usług określono na poziomie 99,9%, który jak wynika z przedłożonych raportów, w każdym okresie sprawozdawczym został osiągnięty.

W okresie objętym kontrolą¹¹³ liczba osób zaangażowanych w UAE w obsługę i utrzymanie systemu PLI CBD utrzymywała się na poziomie, odpowiednio: 29, 26, 25, 25, 24, 25 osób. Według wyjaśnień Dyrektora Generalnego UAE, *obecny stan zatrudnienia osób zapewnia bieżące realizowanie zadań w systemie PLI CBD.*

Wsparcie techniczne dla użytkowników systemu PLI CBD

Prezes UAE zorganizował i zapewnił wsparcie techniczne użytkownikom PLI CBD. Dyrektor Generalny UAE poinformował, że *wsparcie to prowadzone jest przez stworzony w tym celu dedykowany SOU oraz skrzynkę email obsługa@plicbd.gov.pl. Zgłoszenia obsługiwane są przez administratorów systemu PLI CBD, a odpowiedzi udzielane przez SOU lub email. Rejestracja/ewidencja zgłoszenia odbywa się automatycznie w sposób elektroniczny w systemie informatycznym SOU.*

¹¹¹ Raporty miesięczne i kwartalne przygotowywane przez wykonawców umów.

¹¹² Multi Router Traffic Grapher - narzędzie do monitorowania ruchu sieciowego.

¹¹³ W okresie 1 stycznia 2019 r. do 31 października 2024 r. nastąpiły niewielkie zmiany kadrowe wśród pracowników zaangażowanych w obsługę i utrzymanie systemu PLI CBD: dziewięciu pracowników odeszło z UAE, pięciu zatrudniono.

Ogółem przyjęto 1 789 zgłoszeń, z tego do dnia 19 września 2024 r. pozostało otwartych 59 zgłoszeń, z czego 18 zgłoszeń dotyczących danych wsadowych (E112) pozostało otwartych w przedziale od 20 stycznia 2023 r. do 19 września 2024 r., jedno spośród 16 zgłoszeń dotyczące lokalizacji pozostaje otwarte od 20 sierpnia 2024 r.

W kwestii przyczyn niezrealizowania 59 zgłoszeń, zwłaszcza zgłoszeń w zakresie danych wsadowych (E112) i długiego czasu procedowania tych zgłoszeń Dyrektor Generalny UKE poinformował, że *zgłoszenia zostały zrealizowane bez opóźnień, natomiast zgłoszenia zostały zamknięte w terminie późniejszym z uwagi na brak kontynuacji wątku ze strony zgłaszającego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego. Okres, w którym nie ustanowiono dla zgłoszenia statusu „zamknięte” nie miał negatywnego wpływu na jakość obsługi. Nie odnotowaliśmy zgłoszeń, które dotyczyłyby interwencji związanych z błędnym działaniem systemu PLI CBD w zakresie funkcjonalności E112.* Ponadto poinformował, że *w zakresie funkcjonalności E112 w systemie PLI CBD nie odnotowano awarii krytycznych.*

Zapewnienie bezpieczeństwa informacji oraz ochrony danych osobowych w odniesieniu do systemu PLI CBD

W okresie objętym kontrolą w Urzędzie obowiązywały dokumenty dotyczące bezpieczeństwa informacji oraz przetwarzania danych osobowych, które miały zastosowanie do wszystkich systemów teleinformatycznych UKE, w tym systemu PLI CBD. Były to m.in. Polityka bezpieczeństwa informacji w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej¹¹⁴ oraz Polityka ochrony danych osobowych w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej¹¹⁵. Uwzględniały one wymogi rozporządzenia KRI, a także RODO.

Wszyscy pracownicy Urzędu zaangażowani w proces przetwarzania informacji, zostali zapoznani z powyższą dokumentacją i zobowiązani do przestrzegania zasad w niej zawartych¹¹⁶. Dyrektor Generalny UKE wskazał, że *zgodnie z przyjętymi założeniami cyklicznie (co najmniej raz w roku) następuje przegląd powyższych dokumentów. W wyniku przeglądów nastąpiły wskazane (...) aktualizacje. W zakresie procedur PLI CBD przegląd*

¹¹⁴ Zatwierdzona 2 grudnia 2021 r. przez Dyrektora Generalnego na podstawie § 2 zarządzenia Prezesa UKE z dnia 1 grudnia 2021 r. w sprawie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej, wcześniej w UKE funkcjonowały w tym zakresie polityki wprowadzone: zarządzeniem nr 11 Prezesa UKE z dnia 19 kwietnia 2016 r. w sprawie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej, zmienionym zarządzeniem nr 7 Prezesa UKE z dnia 16 marca 2018 r. oraz zarządzeniem nr 15 Prezesa UKE z dnia 7 czerwca 2019 r.

¹¹⁵ Zatwierdzona 3 kwietnia 2024 r. przez Dyrektora Generalnego - wcześniej w UKE funkcjonowały w tym zakresie polityki wprowadzone: zarządzeniem nr 10 Prezesa UKE z dnia 25 maja 2018 r. zmienionym zarządzeniem nr 23 Prezesa UKE z dnia 26 września 2018 r., zarządzeniem nr 18 Prezesa UKE z dnia 16 lipca 2019 r., Polityka ochrony danych osobowych w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej zatwierdzona 2 grudnia 2021 r. przez Dyrektora Generalnego oraz Polityka ochrony danych osobowych w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej zatwierdzona 24 maja 2022 r. przez Dyrektora Generalnego.

¹¹⁶ Dokumentacja została udostępniona pracownikom w Intranecie UKE.

odbywa się w formie spotkań kierowników CBD PLI CBD z dyrektorem DT, a protokoły ze spotkań są sporządzane jedynie w przypadku stwierdzenia odstępstw/nieprawidłowości w stosowaniu procedur. Dotychczas nie stwierdzono takich odstępstw i w związku z tym dokumentacja nie podlegała aktualizacji. Ponadto w ramach Wydziału ds. PLI CBD przygotowano i zatwierdzono dokumenty w zakresie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji dedykowane dla systemu PLI CBD, m.in.: Procedura Zarządzania zmianą w PLI CBD, Metodyka klasyfikacji informacji i analizy ryzyka w Wydziale ds. PLI CBD Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Procedura zarządzania mechanizmami kryptograficznymi.

**Zapewnienie ciągłości
działania systemu PLI
CBD**

W celu zapewnienia ciągłości działania systemu PLI CBD w UKE zostały opracowane i zatwierdzone przez Dyrektora Generalnego m.in. następujące dokumenty: Polityka Zapewnienia Ciągłości Działania oraz Procedura zachowania ciągłości działania dla procesu utrzymania i rozwój systemu PLI CBD. Ponadto w UKE obowiązywała zatwierdzona przez Prezesa UKE Polityka ciągłości działania w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej z dnia 1 grudnia 2021 r. W ramach zawartych umów utrzymaniowych PLI CBD z wykonawcami w zakresie odtwarzania serwerów baz danych (wraz z bazami) i serwerów aplikacyjnych koniecznych do zapewnienia ciągłości działania usługi E112 dokonywano testów odtworzeniowych. W okresie objętym kontrolą, testy te odbyły się w następujących terminach: maj 2019 r., czerwiec 2020 r., styczeń 2022 r., listopad 2022 r., wrzesień 2023 r.

W Urzędzie zastosowano właściwe zabezpieczenia głównej serwerowni PLI-CBD i spełniono wymogi określone w § 3 ust. 2 pkt 1 rozporządzenia w sprawie PLI CBD¹¹⁷.

¹¹⁷ Zgodnie z § 3 ust. 2 pkt 1 rozporządzenia w sprawie PLI CBD: 1) pomieszczenia z serwerami powinny być zlokalizowane w taki sposób, aby zapewnić ciągłość działania PLI CBD w przypadku braku zasilania w energię elektryczną, zagrożenia pożarem lub przerwania połączenia telekomunikacyjnego, także dzięki wyposażeniu tych pomieszczeń w sygnalizację włamania i napadu, kontrolę dostępu, monitoring wizyjny, sygnalizację pożarową, urządzenia służące do gaszenia gazem, klimatyzację oraz ochronę przeciwprzepięciową; 2) pomieszczenie obsługi PLI CBD powinny być wyposażone w stanowiska komputerowe i sygnalizację włamania i napadu, kontrolę dostępu, monitoring wizyjny, sygnalizację pożarową, klimatyzację oraz ochronę przeciwprzepięciową; 3) powinno być rezerwowe zasilanie zapewniające ciągłość działania systemów składających się na infrastrukturę PLI CBD; 4) powinny być zapewnione pomieszczenia dla osób zapewniających całodobową ochronę i bezpieczeństwo budynków, w których znajdują się pomieszczenia z serwerowniami i bazami danych, oraz terenów, na których są zlokalizowane te budynki.

Pracownicy UKE posiadali stosowne upoważnienia do dostępu do systemu PLI CBD

W okresie objętym kontrolą w Urzędzie obowiązywały procedury pn.: *Nadawanie, odbieranie i modyfikacja uprawnień dostępu do systemu Platforma Lokalizacyjno-Informacyjna z Centralną Bazą Danych (PLI CBD)*¹¹⁸, które prawidłowo stosowano. Wszyscy pracownicy posiadali stosowne uprawnienia do wykonywania czynności w systemie PLI CBD.

5.3. ORGANIZACJA I FUNKCJONOWANIE CENTRUM POWIADAMIANIA RATUNKOWEGO DZIAŁAJĄCEGO W RAMACH SYSTEMU POWIADAMIANIA RATUNKOWEGO W ZAKRESIE NUMERU ALARMOWEGO 112.

Wojewodowie i Komendant Wojewódzki PSP w Warszawie podejmowali działania w celu zapewnienia prawidłowego i rzetelnego funkcjonowania CPR

Kontrola organizacji i funkcjonowania CPR w ramach SPR objęła 10 z 17 Centrów. Organizacja i funkcjonowanie CPR w ramach SPR były na ogół prawidłowe. Zapewniono sprawną obsługę zgłoszeń alarmowych kierowanych na numer 112. Organizacja CPR uwzględniała lokalne potrzeby i specyfikę województw, a zatrudnienie operatorów i koordynatorów kształtowało się na poziomie 80–88% ustalonego przez Ministra SWiA limitu etatów.

W okresie objętym kontrolą w większości CPR zwiększono zatrudnienie, liczba wakatów i fluktuacja kadr nieco zmalały. Średnie wynagrodzenia operatorów wzrosły w latach 2019–2024 o 65%, a dla starszych operatorów i koordynatorów o 45–60%. W CPR odnotowano przypadki przekroczenia limitów zatrudnienia na stanowiskach operatorów lub starszych operatorów numerów alarmowych, które wynikały głównie z problemów z awansami na wyższe stanowiska pracy a zarazem koniecznością utrzymania ciągłości działania CPR. W wielu CPR nie przeprowadzono w terminie szkoleń wstępnych dla kierowników i ich zastępców, co było niezgodne z ustawą o SPR. Stwierdzono również nieprawidłowości w zakresie realizacji obowiązku doskonalenia zawodowego oraz ocen pracy pracowników CPR. Ponadto w części CPR występowały nieprawidłowości w zakresie nadawania, zmiany i odbierania uprawnień do przetwarzania danych w systemie informatycznym CPR.

W 10 skontrolowanych CPR średni czas oczekiwania na połączenie uległ skróceniu z 10,68 sek. w 2022 r. do 10,19 sek. w 2024 r. (31 sierpnia). Wdrożono systemy lokalizacji i mapowe wspierające obsługę zgłoszeń, które jednak nie zawsze zapewniały dokładną lokalizację osoby dzwoniącej na numer alarmowy. Wskazuje to na potrzebę wdrożenia technologii AML oraz poprawy jakości danych w systemie mapowym.

¹¹⁸ Wydanie 1/2016, procedura zatwierdzona przez Dyrektora Generalnego UKE 1 lutego 2016 r.; Wydanie 1/2024, procedura zatwierdzona przez Dyrektora Generalnego UKE 4 czerwca 2024 r.

Pracownicy CPR prowadzili działania informacyjne w zakresie popularyzacji numeru alarmowego 112, a także uczestniczyli w ćwiczeniach z innymi służbami ratunkowymi. W opinii Wojewodów i Kierowników CPR finansowanie CPR umożliwiło realizację zadań, mimo pojedynczych trudności związanych z kosztami bieżącymi.

Istotnym problemem w funkcjonowaniu CPR w ramach SPR była duża liczba połączeń niezasadnych i anulowanych, które w 2023 r. stanowiły aż 68,6% wszystkich zgłoszeń kierowanych na numer 112. Nadal problemem pozostają fałszywe i przypadkowe zgłoszenia, które mogą obciążać system i wydłużać czas reakcji na rzeczywiste zagrożenia. W czterech CPR nie kierowano w ogóle zawiadomień do organów ścigania w przypadkach nadużywania połączeń z numerem alarmowym 112, a w pozostałych sześciu CPR kierowano je wyłącznie w ograniczonym zakresie (w okresie objętym kontrolą złożono łącznie do Prokuratury lub Policji tylko 209 zgłoszeń).

Organizacja CPR objętych kontrolą

Wojewodowie, zgodnie z art. 6 ust. 1 i 2 ustawy o SPR utworzyli i zorganizowali pracę CPR, określając ich lokalizację i strukturę zgodnie z ustawą o SPR¹¹⁹. Proces ten uwzględniał aspekty finansowe, społeczne i terytorialne. W województwie mazowieckim Wojewoda Mazowiecki utworzył dwa Centra: w Warszawie i Radomiu, które obsługują odpowiednio miasto Warszawę i obszar województwa mazowieckiego z wyłączeniem miasta Warszawy. CPR w Warszawie funkcjonuje w ramach struktur Prezydenta m.st. Warszawy,¹²⁰ a CPR w Radomiu, objęty kontrolą NIK, w ramach Komendy Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej w Warszawie (KW PSP w Warszawie).

Badane CPR w okresie objętym kontrolą NIK funkcjonowały zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy o SPR¹²¹ w strukturach urzędów jako niezależne komórki organizacyjne. Zadania określone w regulaminach organizacyjnych CPR były zgodne z zakresem wskazanym w art. 8 ustawy o SPR i obejmowały m.in. obsługę zgłoszeń alarmowych, przekazywanie tych zgłoszeń do właściwych służb ratunkowych oraz współpracę z innymi podmiotami w zakresie powiadamiania ratunkowego.

¹¹⁹ Na terenie województwa mazowieckiego (z wyłączeniem m.st. Warszawy) przy udziale Mazowieckiego Komendanta Państwowej Straży Pożarnej w Warszawie odpowiedzialnego za zarządzanie CPR w Radomiu.

¹²⁰ Wojewoda, zgodnie z art. 7 ust. 2 ustawy o SPR powierzył w drodze porozumienia organizowanie i prowadzenie centrum staroście lub prezydentowi miasta na prawach powiatu, służbie, inspekcji lub straży wchodzącej w skład zespolonej administracji wojewódzkiej.

¹²¹ Art. 7 ust. 1 ustawy o SPR stanowi, że CPR działają w ramach urzędów jako ich wewnętrzne komórki organizacyjne, co oznacza, że nie stanowią odrębnych jednostek, lecz są częścią struktury administracyjnej organu, do którego zostały przypisane

Wykorzystanie limitów etatów w badanych CPR

Minister SWiA, na podstawie art. 9 ust. 3 ustawy o SPR, określił limit etatów w CPR, uwzględniając liczbę zgłoszeń, obciążenie operatorów i konieczność zapewnienia ciągłości działania systemu (co szerzej opisano w części dotyczącej Ministra SWiA). W latach 2019–2024 poziom wykorzystania etatów operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów i koordynatorów-trenerów w CPR wynosił około 80–88% maksymalnego limitu 1365 etatów¹²². Liczba obsadzonych stanowisk wykazywała jedynie niewielkie zmiany. W 2019 r. obsadzonych było 1101,25 etatów, co stanowiło 80,68% limitu, a w 2020 r. 1209,25 etatów (88,59% limitu). W 2021 r. odnotowano niewielki spadek do 1147,125 etatów (84,04% limitu), jednak w kolejnych latach następował stopniowy wzrost – w 2022 r. do 1155,875 etatów (84,68% limitu). W 2023 r. obsadzonych było 1186,75 etatów (86,94% limitu), a w 2024 r. (na 31 sierpnia) – 1207,85 etatów (88,50% limitu). Pomimo fluktuacji kadr, poziom obsadzenia etatów w CPR pozostawał dość stabilny, lecz nigdy nie osiągnął maksymalnej liczby operatorów.

Określone przez Ministra SWiA w 2016 r.¹²³ i 2021 r.¹²⁴ maksymalne limity zatrudnienia dla CPR nie zostały przekroczone. Dla 10 objętych kontrolą CPR wynosiły one odpowiednio: 79 etatów – CPR w Gdańsku, 72 etaty – CPR w Lublinie, 82 etatów – CPR w Łodzi, 70 etatów – CPR w Olsztynie, 36 etatów – CPR w Opolu, 121 etatów – CPR w Poznaniu, 153 etatów – CPR w Radomiu, 65 etatów – CPR w Rzeszowie, 95 etatów w CPR w Wrocławiu i 139 etatów do 21 maja 2021 r. a od tej daty 140 etatów w CPR w Katowicach. Stwierdzono natomiast w pięciu CPR przypadki przekraczania limitów ustalonych przez Ministra SWiA w podziale na poszczególne rodzaje stanowisk pracy o kilka etatów. Z przedłożonych wyjaśnień wynika, że przekroczenia głównie wynikały z braku wystarczającej liczby osób spełniających wymagania do awansowania na wyższe stanowiska pracy.

¹²² Określonego na lata 2019-2020 w § 15 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego (Dz.U. poz. 574), a na lata kolejne w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych (w rozporządzeniu tym określono również maksymalne liczby operatorów na poszczególnych stanowiskach, tj.: operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów, koordynatorów-trenerów).

¹²³ Komunikat Ministra SWiA z 7 lipca 2016 r. (źródło: <https://archiwumbip.mswia.gov.pl/bip/system-powiadamiara-ra/24160,Sposob-podzialu-maksymalnej-liczby-operatorow-numerow-alarmowych-na-poszczegolne.html> dostęp 10 stycznia 2025 r.).

¹²⁴ Komunikat Ministra SWiA z 21 maja 2021 r. (źródło: <https://www.gov.pl/web/mswia/maksymalne-limity-liczby-operatorow-numerow-alarmowych-starszych-operatorow-numerow-alarmowych-koordynatorow-oraz-koordynatorow-trenerow-w-poszczegolnych-centrach-powiadamiara-ratunkowego> dostęp 10 stycznia 2025 r.).

Przykłady

W **CPR w Poznaniu** stwierdzono nieprawidłowość polegającą na przekroczeniu limitu osób zatrudnionych na stanowisku operatora numeru alarmowego w CPR. Na koniec 2023 r. oraz I półrocza 2024 r. liczba zatrudnionych osób wynosiła odpowiednio 58 i 70, przy dopuszczalnym limicie określonym przez Ministra SWiA na poziomie 52 i przy jednoczesnym nieosiągnięciu ustalonych limitów zatrudnienia na pozostałych stanowiskach obsługi zgłoszeń w CPR.

Dyrektor Wydziału Powiadamiania Ratunkowego 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. W CPR przyjęto zasadę, że awans nie jest automatyczny i wynika nie tylko z długości stażu pracy, ale także osiągnięć, jakości realizowania zadań oraz spełnienia określonych kryteriów formalnych.

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

Wojewoda Warmińsko-Mazurski wyjaśnił, iż wynikało to z konieczności racjonalnego zarządzania zasobami ludzkimi i zapewnienia ciągłości działania oraz jakości obsługi połączeń alarmowych. Zdecydowano się na niewykorzystanie wszystkich możliwości awansów wewnętrznych, co skutkowało przekroczeniem limitów na stanowiskach operatorów niższego szczebla. Dzięki temu możliwe było dostosowanie struktury zatrudnienia do nowych wymogów, bez blokowania możliwości rozwoju zawodowego nowozatrudnionych pracowników, a całkowity limit etatów operatorskich nigdy nie został przekroczony.

W **CPR w Olsztynie** ustalono, że w okresie objętym kontrolą nie zatrudniano też formalnie w CPR osób na stanowiskach koordynatorów i koordynatorów-trenerów, powierzając niektórym pracownikom z grupy starszych operatorów numerów alarmowych pełnienie tych funkcji i wypłacając stosowne dodatki. Wojewoda Warmińsko-Mazurski podał, że podyktowane to było potrzebą elastycznego zarządzania zasobami kadrowymi z uwagi na krótki okres obowiązywania przepisów

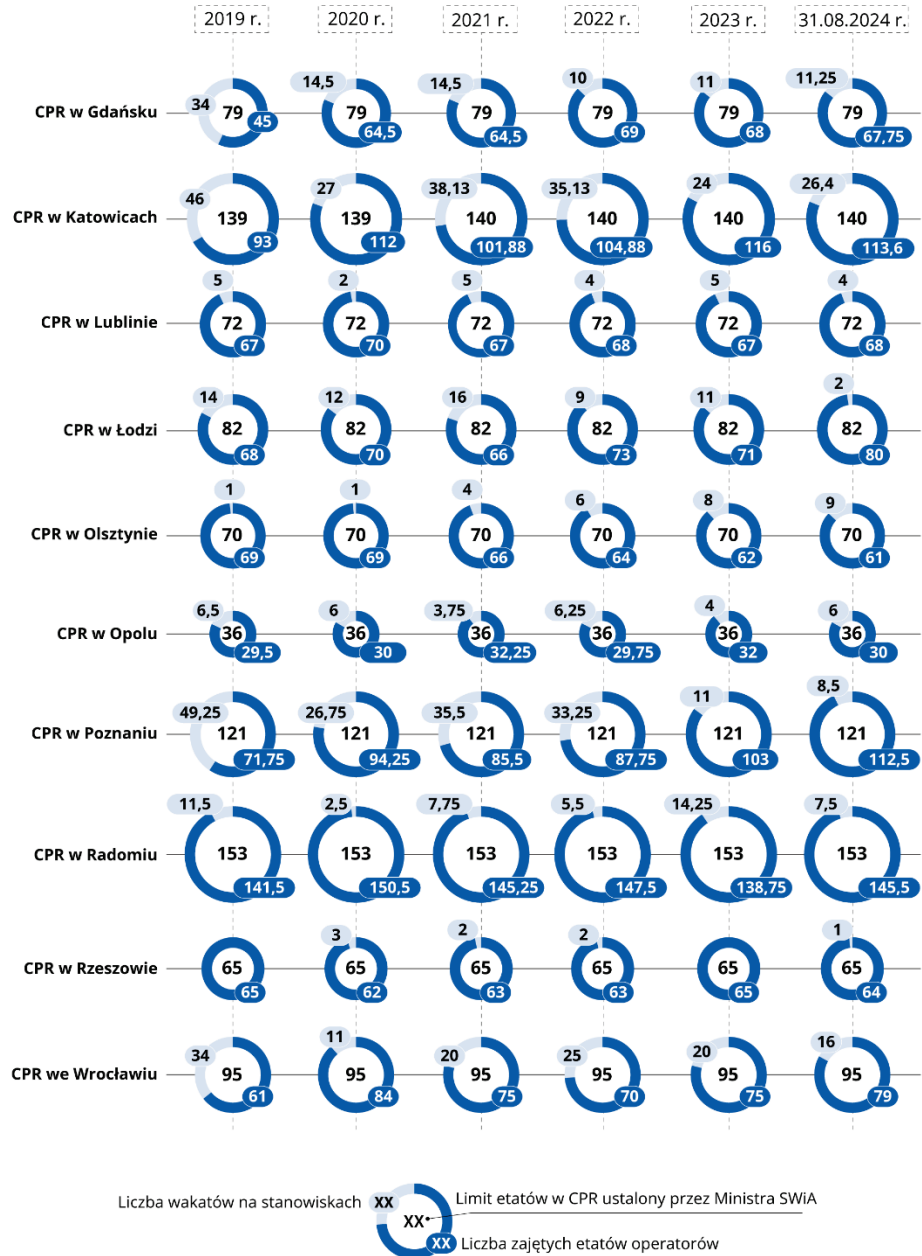
stanowiących o gradacji stanowisk w CPR oraz trudnościami w znalezieniu odpowiednich kandydatów na te stanowiska. Wojewoda wskazał też, iż jest to rozwiązanie tymczasowe trwające do czasu sporządzenia następnej oceny okresowej operatorów numerów alarmowych przewidzianej na koniec 2024 r. i pozwoli to na wyłonienie odpowiednich kandydatów na stanowiska koordynatorów i koordynatorów-trenerów i zatrudnienie ich na etaty od stycznia 2025 r.

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

Dane dotyczące limitów etatów ustalonych przez Ministra SWiA, liczby zajętych etatów oraz wakatów w 10 skontrolowanych CPR przedstawiono na infografice nr 10.

Infografika nr 10

Limit etatów ustalonych przez Ministra SWiA, liczba zajętych etatów oraz wakatów w 10 CPR



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli.

W latach 2019-2024 (31 sierpnia) nastąpiły istotne zmiany w liczbie obsadzonych etatów operatorów CPR oraz liczbie wakatów, co świadczy o dynamicznych procesach kadrowych w poszczególnych CPR. Największy wzrost liczby obsadzonych stanowisk odnotowano w Gdańsku, gdzie liczba zajętych etatów wzrosła aż o 50,6% (z 45 do 67,75), w Poznaniu – o 56,8% (z 71,75 do 112,5), a w Łodzi – o 17,7% (z 68 do 80). Wskazuje to na skuteczne działania rekrutacyjne. W CPR w Lublinie, Opolu i Radomiu

zmiany stanu zatrudnienia były minimalne, nieprzekraczające 3%. W CPR w Rzeszowie liczba etatów pozostała praktycznie na tym samym poziomie. Natomiast w CPR w Olsztynie odnotowano spadek liczby zajętych stanowisk o 11,59%, co może wskazywać na problemy z utrzymaniem pracowników.

Analiza danych dotyczących zmian liczby wakatów w CPR w latach 2019–2024 (31 sierpnia) wskazuje, że w większości z nich odnotowano zmniejszenie liczby wakatów w porównaniu do 2019 r. Największe zmiany wystąpiły w CPR w Rzeszowie, gdzie liczba wakatów zmniejszyła się z 65 do 1. Podobnie w CPR w Łodzi liczba wakatów zmalała z 14 do 2. W CPR w Poznaniu nastąpił istotny spadek wakatów z 49,25 do 8,5. W CPR w Gdańsku liczba wakatów zmniejszyła się z 34 do 11,25. Stabilną sytuację odnotowano w Opolu, gdzie liczba wakatów zmniejszyła się nieznacznie o 7,7%, malejąc z 6,5 do 6. Jedynym CPR, w którym nastąpił wzrost liczby wakatów, jest CPR w Olsztynie, gdzie ich liczba wzrosła z 1 do 9.

**Rozpatrywanie skarg
na funkcjonowanie nr
112 oraz CPR**

Objęci kontrolą Wojewodowie oraz Mazowiecki Komendant PSP w Warszawie zgodnie z obowiązującymi przepisami i w terminie wynikającym z art. 237 § 1 kpa rozpoznawali skargi na działalność numeru alarmowego 112 i funkcjonowanie CPR. Tylko w jednym przypadku (w CPR w Łodzi) stwierdzono nieprawidłowość w tym zakresie.

Przykład

W CPR w Łodzi, Wojewoda Łódzki, wbrew art. 36 kpa w zw. z art. 237 § 4 kpa, w przypadku 12 spośród 49 analizowanych skarg, których termin rozpatrywania został przekroczony, nie zawiadomił wnoszących o przyczynach zwłoki przy ich rozpatrywaniu i o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia sprawy. W ww. przypadkach 12 skarg miesięczny termin na ich rozpatrzenie został przekroczony o od 3 do 65 dni (z tego przy siedmiu skargach – od 13 do 65 dni).

Z wyjaśnień Wojewody wynikało, że każda ze skarg, w której termin został uchybiony, wymagała poszerzonej analizy, a dodatkowym elementem wydłużającym termin rozpatrzenia była konieczność przeprowadzenia rozmów w obecności koordynatora, koordynatora-trenera oraz psychologa, często z więcej niż jednym operatorem, pracującymi w systemie graficznym, także niepodanie przez skarżącego danych umożliwiających identyfikację zgłoszenia (trzy przypadki), konieczność uzupełnienia danych (dwa), braku danych identyfikacyjnych, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi (jeden przypadek), czy konieczność podjęcia dodatkowych konsultacji z przedstawicielem Policji ze względu na niejednoznaczność sytuacji (jeden przypadek).

**Nadzór Wojewodów
oraz Komendanta PSP
w Warszawie nad CPR**

Wojewodowie oraz Mazowiecki Komendant PSP w Warszawie sprawowali nadzór nad działalnością CPR m.in. regularnie organizowali odprawy z pracownikami, podczas których omawiano najistotniejsze zagadnienia związane z działaniem CPR. Spotkania te stanowiły forum wymiany doświadczeń oraz wypracowywania rozwiązań mających na celu podniesienie efektywności pracy. Ponadto nadzór obejmował systematyczne analizy danych dotyczących pracy CPR, w wyniku których podejmowano decyzje dotyczące wdrażania działań naprawczych oraz wprowadzania usprawnień, mających na celu optymalizację procesów i zwiększenie skuteczności reagowania na zgłoszenia alarmowe.

**95% pracowników CPR
zatrudniono na
podstawie ustawy o
pracownikach
urzędów
państwowych**

W CPR w okresie objętym kontrolą większość pracowników CPR tj. operatorów numerów alarmowych (ONA), starszych operatorów numerów alarmowych (SONA), koordynatorów i koordynatorów-trenerów (ponad 95%) była zatrudniona na podstawie ustawy z 16 września 1982 r. o pracownikach urzędów państwowych¹²⁵, a tylko kierownicy, zastępcy kierowników CPR, psychologowie i inni pracownicy administracyjni byli zatrudniani na podstawie ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej¹²⁶.

**Wynagrodzenia
pracowników CPR**

Poniżej przedstawiono analizę poziomu wynagrodzeń pracowników badanych CPR, tj.: przeciętnych miesięcznych wynagrodzeń brutto na jednego pełnozatrudnionego wg Rb-70¹²⁷, w okresie 2019-2024 (do 30 czerwca) w podziale na stanowiska pracy.

Wynagrodzenia ONA w 2019 r. wynosiły średnio miesięcznie od 3,5 do 5,1 tys. zł brutto miesięcznie i w 2024 r. wzrosły do kwoty od 6,3 do 8,6 tys. zł. Najwyższe średnie wynagrodzenia w tej grupie w 2024 r. (na 30 czerwca) odnotowano w CPR w Olsztynie i Opolu, gdzie wyniosły 8,3 i 8,6 tys. zł. Najniższe średnie wynagrodzenia operatorów w 2024 r. występowały natomiast w CPR w Łodzi i Poznaniu, tj. 6,3 i 6,4 tys. zł. W latach 2019–2024 (do 30 czerwca) największy wzrost średniego wynagrodzenia wystąpił w CPR w Opolu o 100% (z 4,3 tys. zł do 8,6 tys. zł) oraz CPR w Radomiu o 88,6% (z 3,5 tys. zł do 6,6 tys. zł).

Wynagrodzenia SONA wynosiły średnio miesięcznie w 2021 r. od 5,0 do 9,5 tys. zł a w 2024 r. (na 30 czerwca) od 7,2 do 9,3 tys. zł. Najwyższe średnie wynagrodzenia w tej grupie w 2024 r. (na 30 czerwca) odnotowano w CPR w Łodzi i Opolu, które wyniosły 9,3 tys. zł. Najniższe średnie

¹²⁵ Dz.U. z 2023 r. poz. 1917, ze zm.

¹²⁶ Dz.U. z 2024 r. poz. 409.

¹²⁷ W sprawozdaniu Rb-70 wykazuje się wykonanie wynagrodzeń osobowych, uposażeń oraz dodatkowego wynagrodzenia rocznego – wydatków klasyfikowanych w § 401–407 i 479–480 klasyfikacji budżetowej, od początku roku do końca okresu sprawozdawczego. Nie uwzględnia się wypłat wynagrodzeń finansowanych z PFRON oraz Funduszu Pracy. Tym samym podano łączne wynagrodzenia pracowników z dodatkowym wynagrodzeniem rocznym i nagrodami.

wynagrodzenia SONA w 2024 r. występowały natomiast w CPR Poznaniu, Radomiu i Wrocławiu, tj. 7,2 i 7,4 tys. zł. W latach 2019-2024 (do 30 czerwca) największy wzrost średniego wynagrodzenia wystąpił w CPR w Gdańsku o 65,4% (z 5,2 tys. zł do 8,6 tys. zł) oraz CPR w Olsztynie o 55,9% (z 5,9 tys. zł do 9,2 tys. zł).

Stanowiska koordynatora oraz koordynatora-trenera należą do najwyższej wynagradzanych w CPR objętych kontrolą.

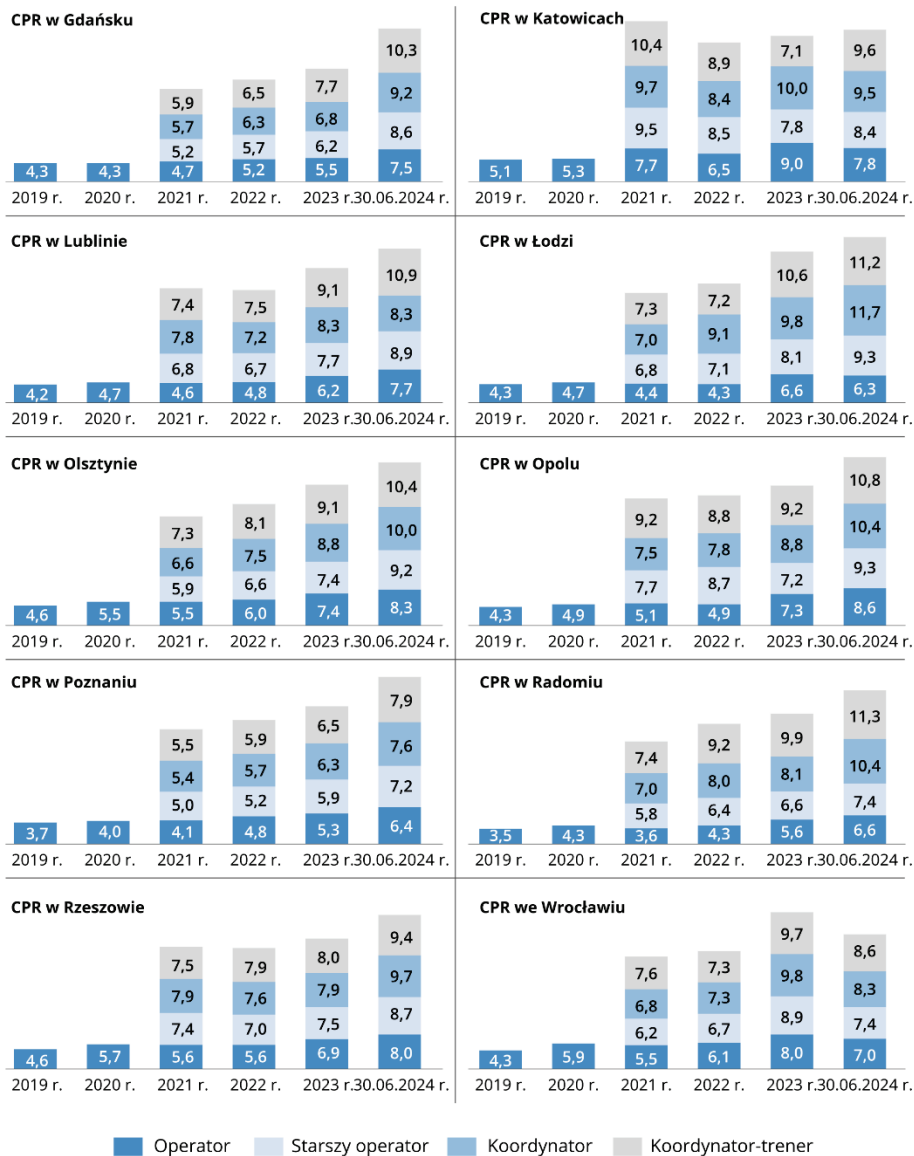
W przypadku koordynatorów wynagrodzenia wynosiły średnio miesięcznie w 2021 r. od 5,4 do 9,7 tys. zł a w 2024 r. (na 30 czerwca) od 7,6 do 11,7 tys. zł. Najwyższe średnie miesięczne wynagrodzenia w tej grupie w 2024 r. (na 30 czerwca) wyniosły 10,4 tys. zł w CPR w Radomiu i CPR w Opolu i 11,7 tys. zł w CPR w Łodzi. Najniższe średnie miesięczne wynagrodzenia w 2024 r. (na 30 czerwca) występowały natomiast w CPR w Poznaniu, Wrocławiu i Lublinie, tj. 7,6; 8,3; 8,3 tys. zł. W latach 2019-2024 (do 30 czerwca) największy wzrost wynagrodzeń wystąpił w CPR w Łodzi o 67,2% (z 7,0 tys. zł do 11,7 tys. zł) oraz w CPR w Gdańsku o 61,4% (z 5,7 tys. zł do 9,2 tys. zł).

W przypadku koordynatorów-trenerów wynagrodzenia wynosiły średnio miesięcznie w 2021 r. od 5,5 do 10,4 tys. zł a w 2024 r. od 7,9 do 11,3 tys. zł. W 2024 r. (stan na 30 czerwca) najwyższe średnie miesięczne wynagrodzenie w tej grupie odnotowano w CPR w Radomiu – 11,3 tys. zł, natomiast najniższe w CPR w Poznaniu – 7,9 tys. zł. W latach 2019–2024 (do 30 czerwca) największy wzrost wynagrodzeń wystąpił w CPR w Gdańsku o 74,6% (z 5,9 tys. zł do 10,3 tys. zł).

Dane dotyczące wynagrodzeń na stanowiskach operatorów, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów i koordynatorów-trenerów w 10 skontrolowanych CPR przedstawiono na infografice nr 11.

Infografika nr 11

Wynagrodzenia na stanowiskach operatorów, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów i koordynatorów-trenerów w 10 skontrolowanych CPR.



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli.

Podsumowując, we wszystkich grupach zawodowych odnotowano znaczący wzrost wynagrodzeń, choć dynamika zmian była różna w zależności od lokalizacji i stanowiska. Wyjątek stanowiły wynagrodzenia starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora i koordynatora-trenera w CPR w Katowicach, które w tym okresie statystycznie nieznacznie zmalały w związku z zakończeniem w 2024 r. wypłat dodatków specjalnych za dodatkową obsadę oraz z powodu wypłacenia nagród za II kwartał 2024 r. dopiero po 30 czerwca 2024 r. Mimo lokalnych różnic trend wzrostowy wynagrodzeń jest wyraźny i obejmuje większość

stanowisk. Średni wzrost płac ONA wyniósł ok. 65%, SONA ok. 45%, a koordynatorów i koordynatorów-trenerów ok. 50–60%, co wskazuje na poprawę warunków wynagrodzenia za pracę w CPR. Wyjątek stanowiły wynagrodzenia SONA, ale również koordynatora i koordynatora-trenera w CPR w Katowicach, które w tym okresie zmalały z 9,5 tys. zł do 8,4 tys. zł (SONA), z 9,7 tys. zł do 9,5 tys. zł (koordynatorzy) i z 10,4 tys. zł do 9,6 tys. zł (koordynatorzy-trenerzy).

W latach 2019–2024 (do 30 czerwca) pracownikom CPR wypłacono nagrody, premie, dodatki zadaniowe i specjalne.

Średnia wysokość rocznych kwot nagród, premii i innych gratyfikacji¹²⁸ na jednego pełnozatrudnionego dla ONA we wszystkich CPR wynosiła: w 2019 r. - 7,2 tys. zł, w 2020 r. - 5,5 tys. zł, w 2021 r. - 4,5 tys. zł, w 2022 r. - 5,2 tys. zł, w 2023 r. - 5,7 tys. zł i w I półroczu 2024 r. - 2,3 tys. zł.

Średnie roczne kwoty nagród na jednego pełnozatrudnionego wypłaconych w CPR w latach 2019–2023 różniły się w zależności od lokalizacji. Na przykład najniższe nagrody dla ONA w całym analizowanym okresie odnotowano w CPR w Rzeszowie. W 2019 r. wynosiły one 0,8 tys. zł, w 2020 r. - 1,2 tys. zł, w 2021 r. - 1,0 tys. zł, w 2022 r. - 0,9 tys. zł, w 2023 r. 1,2 tys. zł. W CPR w Radomiu nagrody dla ONA w latach 2019–2023 wynosiły średnio kolejno: 2,3 tys. zł, 1,6 tys. zł, 1,6 tys. zł, 2,1 tys. zł i 1,5 tys. zł.

Średnia wysokość nagród dla starszych operatorów numerów alarmowych we wszystkich analizowanych CPR wynosiła 4,5 tys. zł w 2021 r., 7,2 tys. zł w 2022 r., 6,7 tys. zł w 2023 r. i 2,9 tys. zł w I półroczu 2024 r.

Średnia wysokość nagród dla koordynatorów we wszystkich analizowanych CPR wynosiła 5,3 tys. zł w 2021 r., 8,7 tys. zł w 2022 r., 8,27 tys. zł w 2023 r., 3,3 tys. zł w I półroczu 2024.

Średnia wysokość nagród dla koordynatorów-trenerów we wszystkich CPR wynosiła 6,1 tys. zł w 2021 r., 8,7 tys. zł w 2022 r., 8,5 tys. zł w 2023 r. i 4,9 tys. zł w I półroczu 2024 r.

Awansowanie pracowników w CPR na wyższe stanowiska

W latach 2021–2024 (do czerwca) w CPR odnotowano łącznie 531 awansów na wyższe stanowiska pracy. Największa liczba awansów miała miejsce w 2021 r., kiedy awansowano 359 osób. Było to związane z wejściem w życie zmiany ustawy o SPR oraz utworzeniem nowych stanowisk pracy, tj.: starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora i koordynatora-trenera, co znacząco zwiększyło możliwości awansu. W kolejnych latach odnotowano wyraźny spadek liczby awansowanych osób, co mogło wynikać z ustabilizowania się nowej

¹²⁸ Dalej: nagrody podane w kwotach brutto.

**Fluktuacja kadr w CPR
uległa zmniejszeniu**

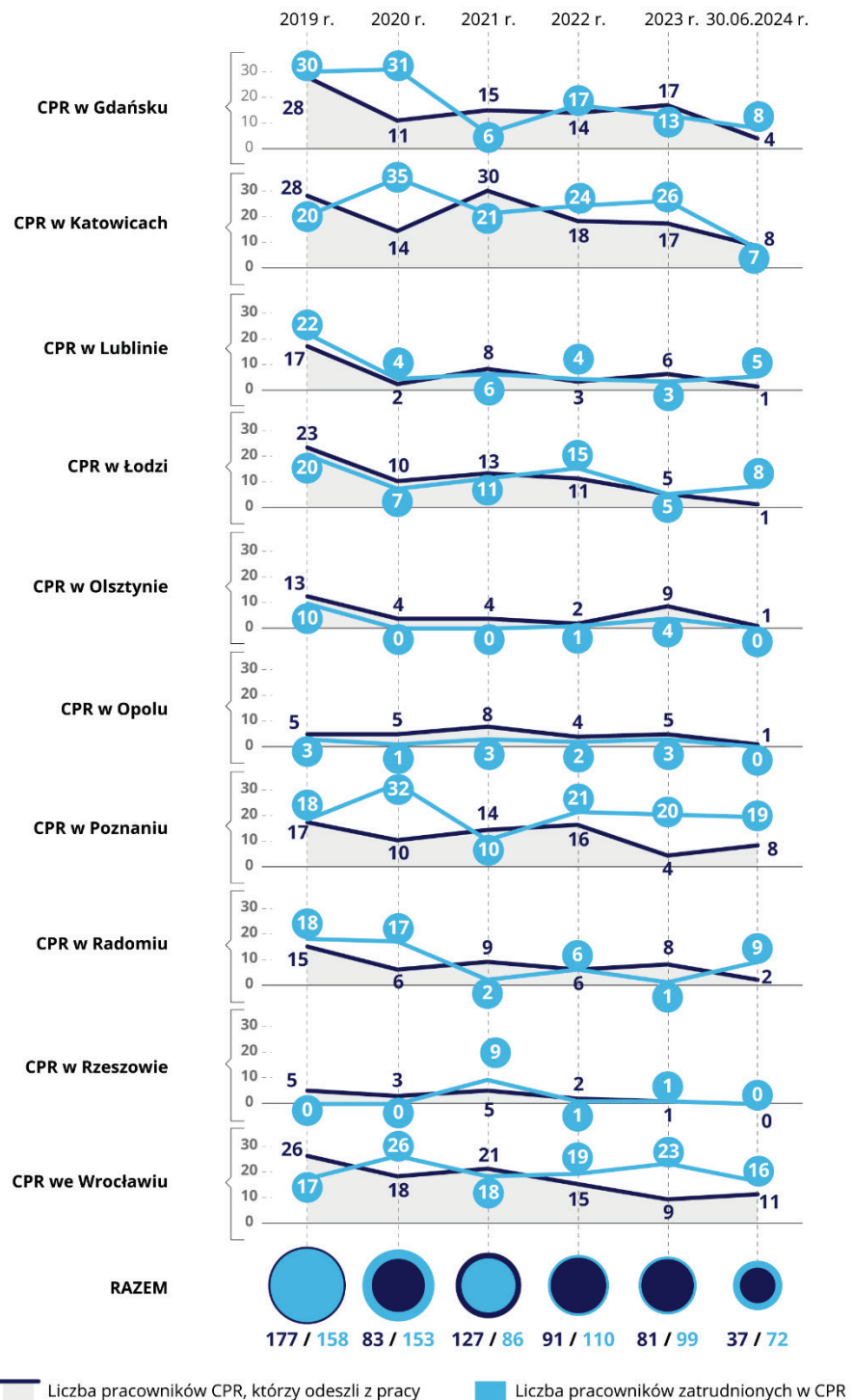
struktury organizacyjnej. W 2023 r. i 2024 r. awanse były nieliczne, a w niektórych CPR nie było ich wcale.

W latach 2019–2024 (I półrocze) sumaryczna liczba odejść z pracy w badanych CPR wyniosła 596, a liczba zatrudnień 678, co oznacza ogólny wzrost zatrudnienia o 82 osoby. Liczba odejść wyraźnie spadła – z 177 w 2019 r. do 37 w pierwszej połowie 2024 r., co oznacza zmniejszenie rotacji pracowników. Najwyższą fluktuację kadr odnotowano w CPR w Katowicach (115 odejść, 133 zatrudnienia), Gdańsku (89 odejść, 105 zatrudnień) oraz Wrocławiu (100 odejść, 119 zatrudnień). Najniższą dynamikę zmian w zatrudnieniu zaobserwowano w CPR w Rzeszowie (16 odejść, 11 zatrudnień) oraz w CPR w Opolu (28 odejść, 12 zatrudnień). Od 2022 r. łączny bilans stanu zatrudnienia w badanych CPR pozostaje dodatni, a liczba nowo zatrudnionych przewyższa liczbę odchodzących pracowników.

Dane dotyczące liczby zatrudnień i odejść z pracy w 10 skontrolowanych CPR przedstawiono na infografice nr 12.

Infografika nr 12

Liczba zatrudnień i odejść z pracy w 10 CPR.



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli.

Znajomość języków obcych wśród operatorów numeru alarmowego 112














W latach 2019–2024 łączna liczba operatorów znających języki obce wzrosła o 13,1% (z 1094 do 1237 osób), co stanowiło w 2024 r. ponad 90% osób znających języki obce z łącznej liczby etatów we wszystkich CPR. Znajomość języka angielskiego w tym okresie wzrosła o 17,4% (z 885 do

1039 osób). W przypadku języka rosyjskiego odnotowano spadek o 5,8% (z 104 do 98 osób), podobnie w przypadku języka niemieckiego o 8,6% (z 58 do 53 osób). Język ukraiński w 2024 r. znało 8 osób. Liczba operatorów posługująca się językiem włoskim wzrosła o 8,3% (z 12 do 13 osób), a francuskim pozostała na tym samym poziomie (11 osób). Znajomość języka hiszpańskiego utrzymywała się na poziomie 11-13 operatorów, a języków białoruskiego, ormiańskiego i serbskiego pozostawała na poziomie 1 osoby.

Dane dotyczące znajomości języków obcych przez operatorów numerów alarmowych w 17 CPR przedstawiono na infografice nr 13.

Infografika nr 13

Liczba operatorów znających języki obce w 17 CPR.

	2019 r.	2020 r.	2021 r.	2022 r.	2023 r.	2024 r.
 Angielski	885	980	974	969	1 003	1 039
 Rosyjski	104	109	105	109	99	98
 Niemiecki	58	55	54	52	52	53
 Białoruski	1	0	1	1	1	0
 Czeski	2	2	2	3	3	2
 Francuski	11	9	12	10	13	11
 Hiszpański	11	11	13	11	11	11
 Niderlandzki	0	0	0	1	1	1
 Ormiański	1	1	1	1	1	0
 Serbski	1	0	1	1	1	1
 Ukraiński	8	7	7	7	13	8
 Włoski	12	11	12	14	15	13
 Szwedzki	0	1	0	0	0	0
Łącznie	1 094	1 186	1 182	1 179	1 213	1 237

Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli oraz corocznych raportów z funkcjonowania SPR opracowanych przez Ministra SWiA.

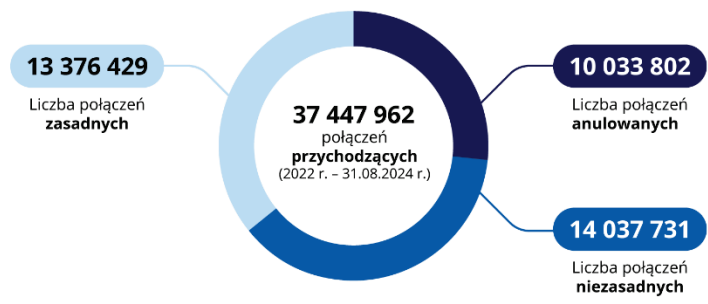
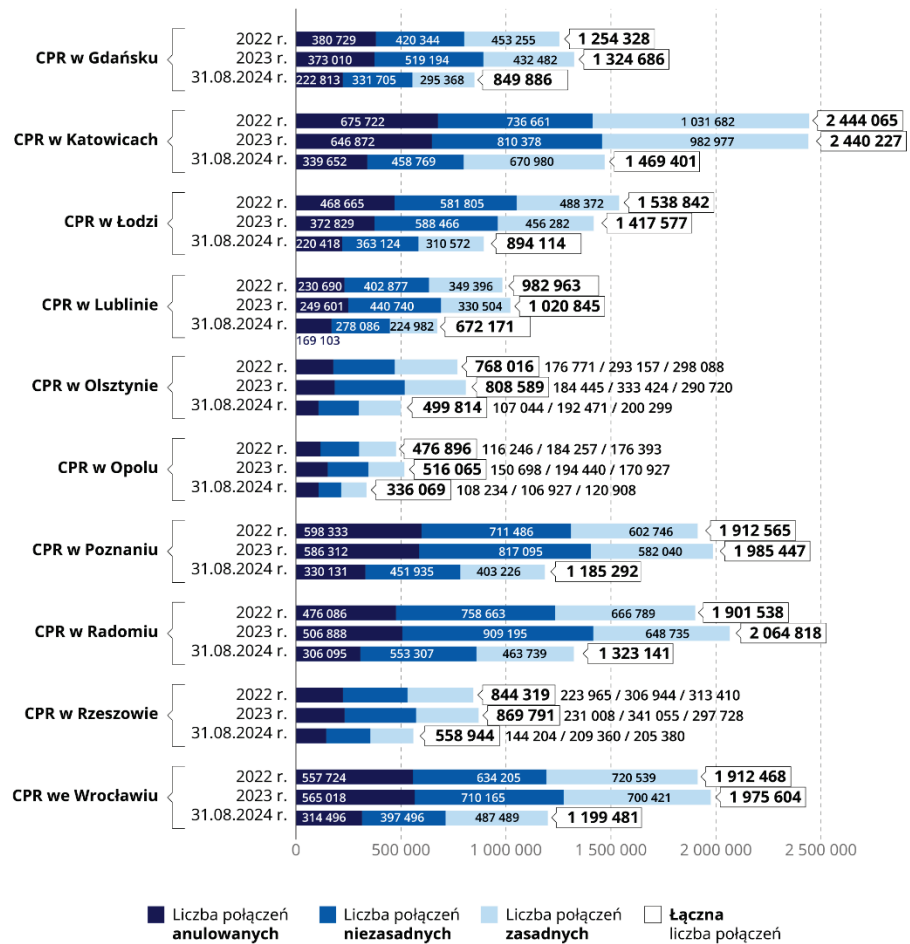
Liczba połączeń przychodzących na numer 112 w badanych CPR

W latach 2022-2023 liczba połączeń przychodzących utrzymywała się na podobnym poziomie. W latach 2022-2023 wyniosła odpowiednio 14,04 mln i 14,25 mln połączeń. Najwięcej połączeń odnotowano w CPR w Katowicach (ponad 2,44 mln rocznie), a najmniej w Opolu (ok. 0,5 mln rocznie). Liczba połączeń zasadnych spadła z 5,1 mln w 2022 r. do 4,9 mln w 2023 r. Wzrosła natomiast liczba połączeń niezasadnych – z 5,03 mln do 5,64 mln, a także anulowanych – z 3,9 mln do 4,14 mln. Dane za 2024 r. obejmują okres od 1 stycznia do 31 sierpnia tego roku, dlatego trudno porównać je z pełnymi latami. Do tego czasu łączna liczba połączeń wyniosła 8,99 mln, w tym 3,39 mln zasadnych (37,6%), 3,35 mln niezasadnych (37,1%) i 2,26 mln anulowanych (25,1%).

Dane dotyczące liczby połączeń przychodzących, anulowanych, zasadnych i niezasadnych w 10 skontrolowanych CPR przedstawiono na infografice nr 14.

Infografika nr 14

Liczba połączeń przychodzących, anulowanych, zasadnych i niezasadnych w 10 CPR.



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli.

Obciążenie operatorów obsługą połączeń na numer 112 w badanych CPR

Na przestrzeni lat 2022–2024 w większości badanych CPR miał miejsce nieznaczny spadek średniego obciążenia operatorów, mierzonego liczbą połączeń przychodzących miesięcznie na jednego operatora. Spadek obciążenia operatorów odnotowano w CPR w Katowicach (z 1212 na 1135), Łodzi (z 1121 na 1070), Lublinie (z 955 na 930), Opolu (z 892 na 833) i Poznaniu (z 1040 na 963). W CPR w Gdańsku obciążenie utrzymywało się na podobnym poziomie (1211 i 1224), podobnie w CPR w Rzeszowie wynosiło odpowiednio (792 i 815). W CPR w Olsztynie i CPR w Radomiu średnie obciążenie operatorów wzrosło odpowiednio z 785 na 850 oraz z 826 na 944, co oznacza wzrost liczby połączeń przypadających na

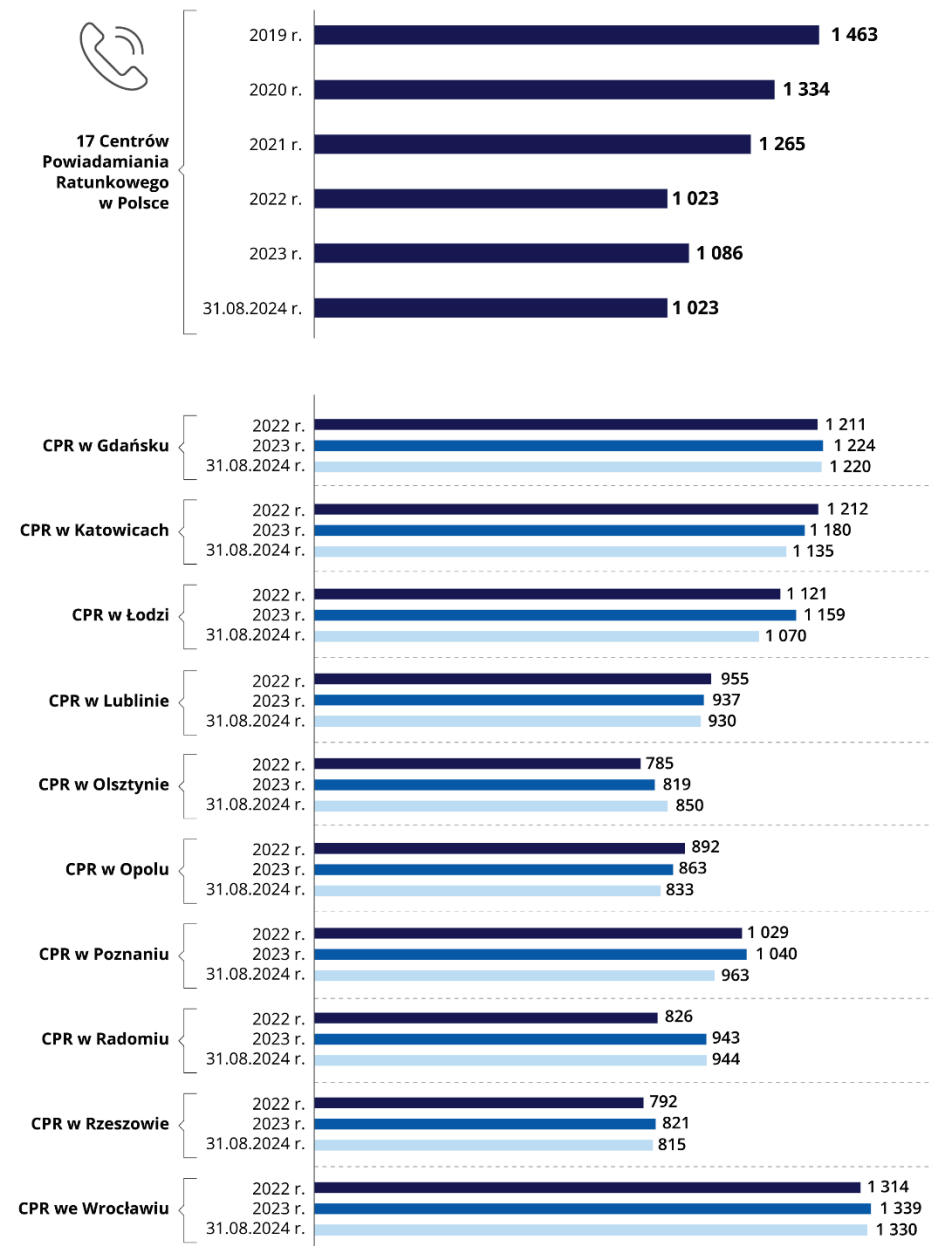
jednego operatora. W CPR we Wrocławiu pozostaje jednostką o najwyższym średnim obciążeniu operatorów (ponad 1300 połączeń na operatora miesięcznie).

Dane dotyczące średniego obciążenia operatorów, mierzone liczbą połączeń przychodzących miesięcznie na jednego operatora w 10 skontrolowanych CPR oraz łączne obciążenie w 17 CPR przedstawiono na infografice nr 15.

Infografika nr 15

Średnie obciążenie operatorów, mierzone liczbą połączeń przychodzących miesięcznie na jednego operatora w 10 CPR oraz łączne obciążenie w 17 CPR.

Obciążenie połączeniami przychodzącymi¹



¹ Średnia liczba połączeń miesięcznie przychodząca na jednego operatora SPR

Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli oraz corocznych raportów z funkcjonowania SPR opracowanych przez Ministra SWiA.

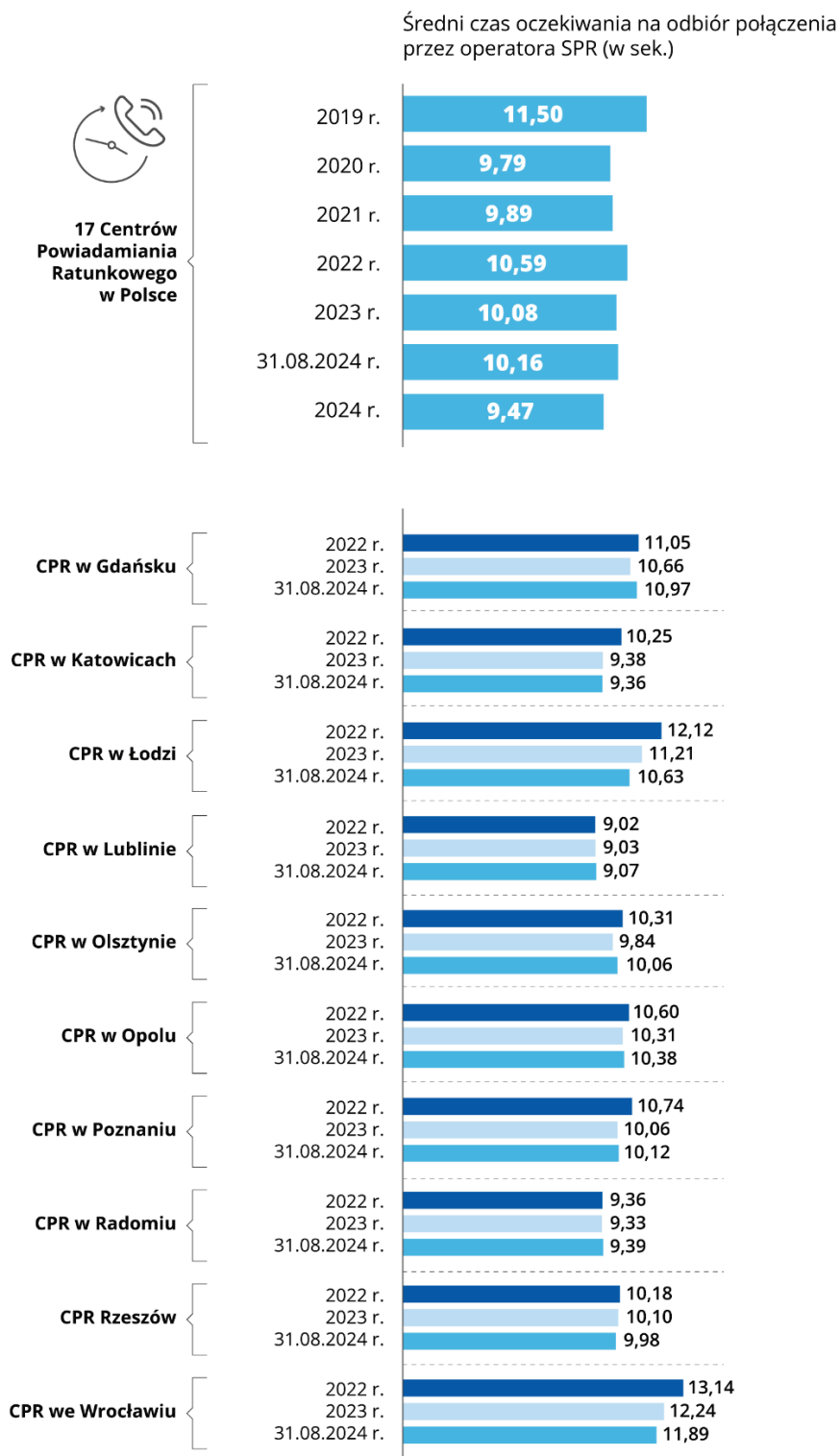
**Średni czas
oczekiwania na odbiór
połączenia na numer
112 w badanych CPR**

Średni czas oczekiwania na odbiór połączenia na numer 112 przez operatorów SPR w poszczególnych CPR, w latach 2022–2024 (do 31 sierpnia) wykazuje stopniową tendencję spadkową, co świadczy o poprawie efektywności obsługi zgłoszeń. Największą poprawę zanotowano w CPR w Łodzi i CPR we Wrocławiu. W CPR w Łodzi czas oczekiwania spadł z 12,12 sek. w 2022 r. do 11,21 sek. w 2023 r., a następnie do 10,63 sek. w 2024 r. W CPR we Wrocławiu zmniejszył się on z 13,14 sek. w 2022 r. do 12,24 sek. w 2023 r. i dalej do 11,89 sek. W 2024 r. (do 31 sierpnia). W CPR w Lublinie i Radomiu wartości te były stabilne na poziomie około 9 sekund. W CPR w Katowicach, Olsztynie, Poznaniu i Rzeszowie widoczny jest niewielkie skrócenie czasu oczekiwania na połączenie z operatorem. W CPR w Katowicach czas oczekiwania zmniejszył się z 10,25 sek. w 2022 r. do 9,38 sek. w 2023 r. i 9,36 sek. w 2024 r. (do 31 sierpnia). Analizując wartości minimalne i maksymalne, najkrótszy średni czas oczekiwania w 2022 r. odnotowano w CPR w Lublinie (9,02 sek.), a najdłuższy w CPR we Wrocławiu (13,14 sek.). W 2023 r. najkrótszy średni czas oczekiwania na połączenie dotyczył CPR w Lublinie (9,03 sek.), a najdłuższy w CPR we Wrocławiu (12,24 sek.). W 2024 r. (do 31 sierpnia) najkrótszy średni czas wciąż występuje w CPR w Lublinie (9,07 sek.), a najdłuższy CPR we Wrocławiu (11,89 sek.).

Dane dotyczące średniego czasu oczekiwania na odbiór połączenia na numer 112 przez operatorów SPR w 10 skontrolowanych CPR oraz łączne ww. dane dla 17 CPR przedstawiono na infografice nr 16

Infografika nr 16

Średni czas oczekiwania na odbiór połączenia na numer 112 przez operatorów SPR w 10 CPR oraz łączne ww. dane dla 17 CPR.



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli oraz corocznych raportów z funkcjonowania SPR opracowanych przez Ministra SWiA.

**Obsługa zgłoszeń eCall
w badanych CPR**

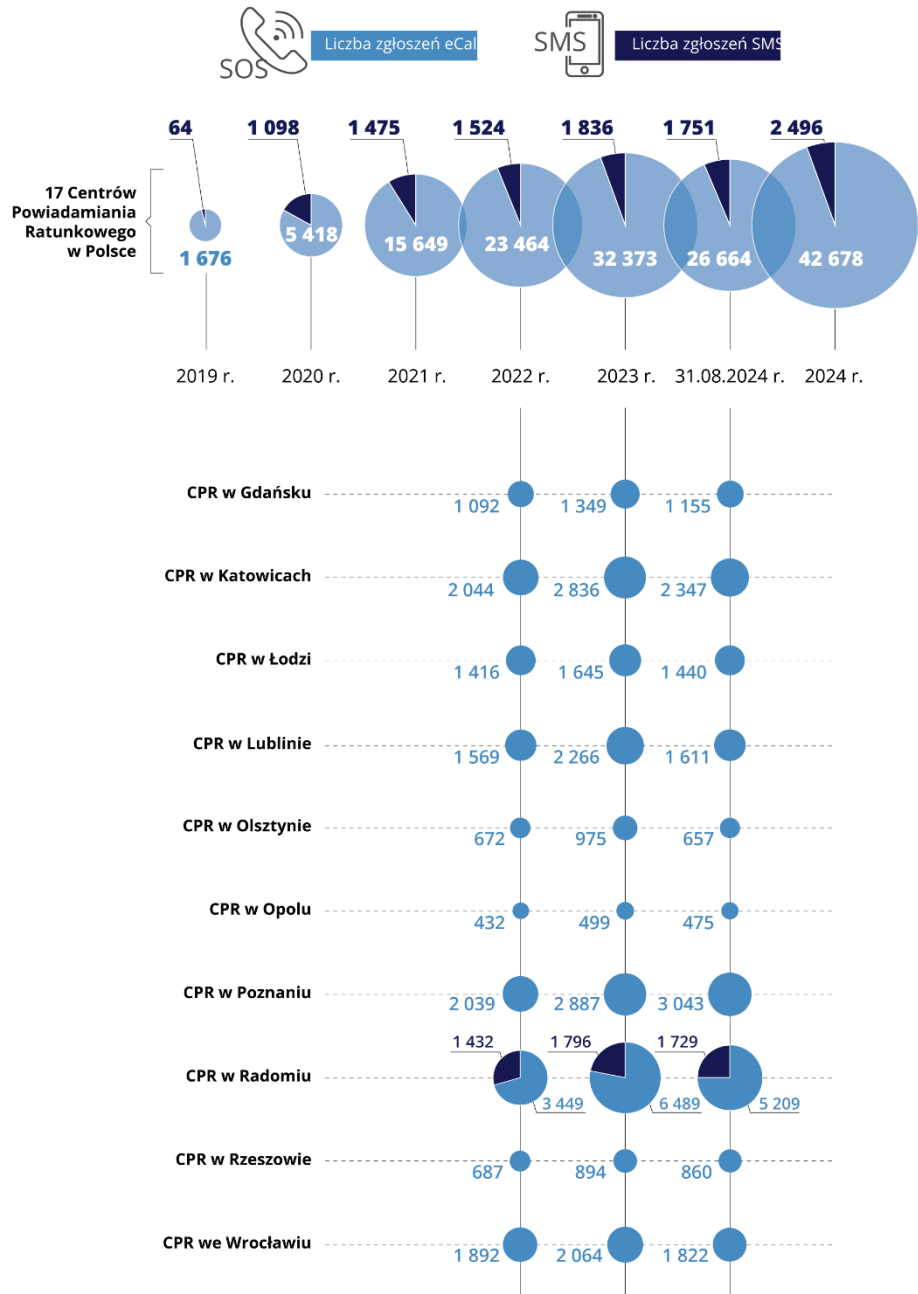
W 2022 r. odnotowano 15 292 zgłoszeń eCall. W 2023 r. liczba ta wzrosła do 21 904, co oznacza wzrost o 6612 zgłoszeń (43,2%). W 2024 r. (do 31 sierpnia) zgłoszono już 18 619 przypadków, co sugeruje, że całoroczny wynik może przewyższyć ten z 2023 r. Najwięcej zgłoszeń w każdym roku odnotowano w Radomiu. W 2022 r. było to 3 449 zgłoszeń, a w 2023 r. liczba ta niemal się podwoiła, osiągając 6 489 zgłoszeń. W 2024 r. (do 31 sierpnia) w CPR w Radomiu odnotowano już 5 209 zgłoszeń, co stanowi około 80% wartości z 2023 r. Najmniej zgłoszeń było do CPR w Opolu, gdzie liczba ta wynosiła odpowiednio 432 w 2022 r., 499 w 2023 r. i 475 w 2024 r. (do 31 sierpnia).

W 2022 r. zarejestrowano 1498 wiadomości tekstowych SMS przesłanych za pomocą aplikacji *Alarm112*, natomiast w 2023 r. liczba ta wzrosła do 1821. W 2024 r. (do 31 sierpnia), odnotowano 1746 wiadomości, co oznacza niewielki spadek w porównaniu do roku poprzedniego. Najwięcej wiadomości zarejestrowano w 2023 r., a najmniej w 2022 r. Największy wzrost nastąpił między 2022 r. a 2023 r., gdy liczba wiadomości zwiększyła się o 323. W 2024 r. (do 31 sierpnia) widoczny jest nieznaczny spadek o 75 zgłoszeń w stosunku do 2023 r., jednak całkowita liczba nadal utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie. Większość wiadomości zgodnie z architekturą systemu była obsługiwana przez CPR w Radomiu, tj. 95,6% wszystkich SMS w 2022 r., 98,6% w 2023 r. i 99,0% w 2024 r. (do 31 sierpnia).

Dane dotyczące liczby zgłoszeń tekstowych przesłanych przez aplikację *Alarm112* i zgłoszeń eCall dla 10 skontrolowanych CPR przedstawiono na infografice nr 17.

Infografika nr 17

Liczba zgłoszeń tekstowych przesłanych przez aplikację *Alarm112* i zgłoszeń eCall dla 10 CPR.



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli.

Obsługa zgłoszeń zasadnych i niezasadnych kierowanych na numer 112

Najdłuższy średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych odnotowano w 2022 r., 2023 r. i 2024 r. (do 31 sierpnia) w CPR w Poznaniu i CPR w Radomiu, które wyniosły odpowiednio w 2022 r. - 161,43 sek. i 149,63 sek., w 2023 r.- 164,93 sek. i 152,05 sek. i w 2024 r. (do 31 sierpnia) - 171,26 sek. i 157,64 sek. Najkrótszy średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych w 2022 r. wystąpił w CPR w Opolu - 117,36 sek. i w CPR w Olsztynie - 120,16 sek.,

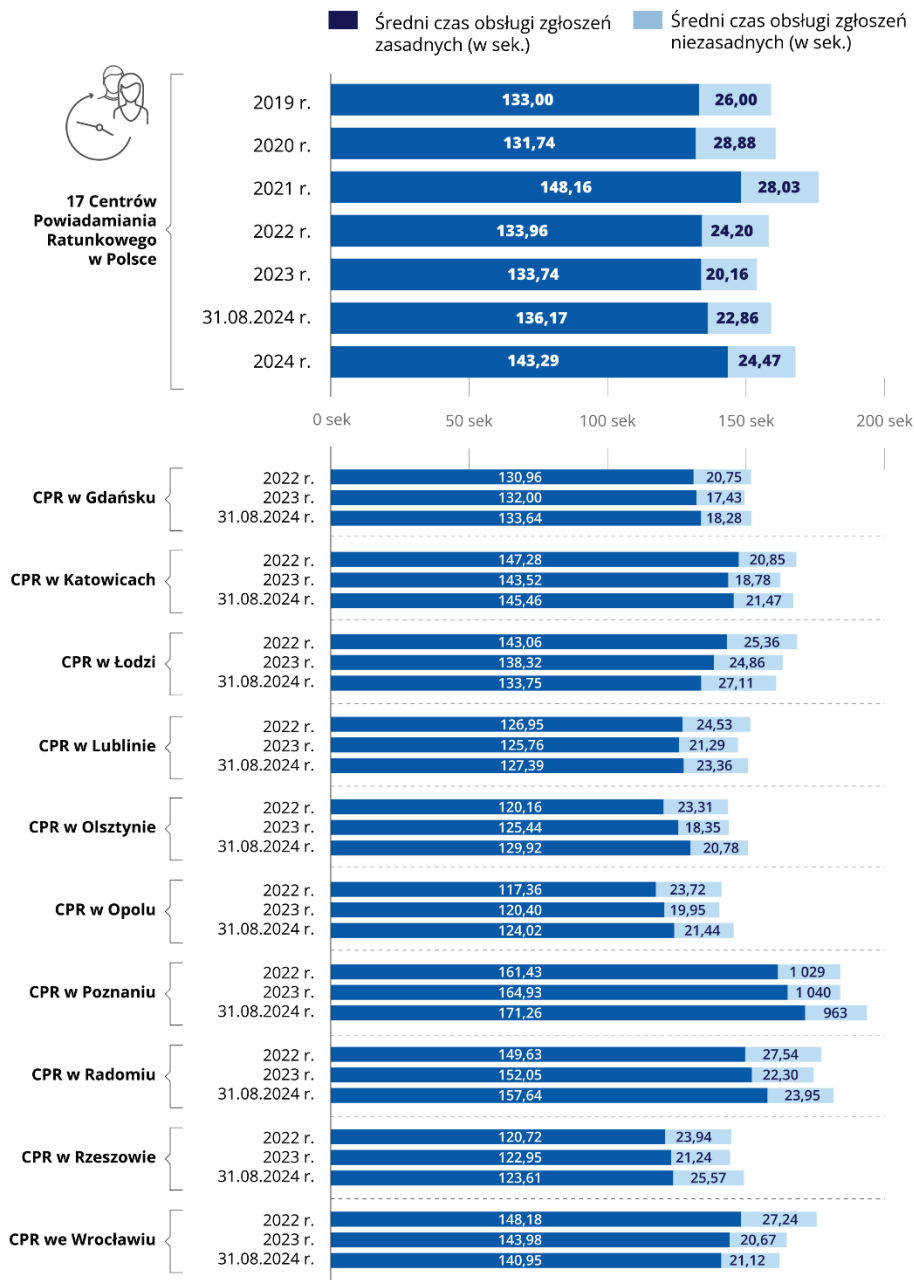
w 2023 r. w CPR w Opolu – 120,40 sek. i w CPR w Lublinie – 125,76 sek. oraz w 2024 r. (do 31 sierpnia) w CPR w Opolu – 124,02 sek. i w CPR w Rzeszowie – 123,61 sek. Największy wzrost średniego czasu obsługi zgłoszeń zasadnych w latach 2022-2024 (do 31 sierpnia) wystąpił w CPR w Poznaniu, gdzie czas ten wzrósł z 161,43 sek. do 171,26 sek. (6,1%) oraz w CPR w Olsztynie, gdzie czas wzrósł z 120,16 sek. do 129,92 sek. (8,1%). Największy spadek średniego czasu obsługi zgłoszeń wystąpił w CPR w Łodzi, gdzie czas ten zmniejszył się z 143,06 sek. w 2022 r. do 133,75 sek. w 2024 r. (6,5%) i w CPR we Wrocławiu z 148,18 sek. do 140,95 sek. (4,9%).

Najdłuższy średni czas obsługi zgłoszeń niezasadnych wystąpił w 2022 r., 2023 r. i 2024 r. (do 31 sierpnia) w CPR w Radomiu i w CPR w Łodzi, które wyniosły odpowiednio w 2022 r. - 27,54 sek. i 25,36 sek., w 2023 r. – 22,30 sek. i 24,86 sek. i w 2024 r. (do 31 sierpnia) - 23,95 sek. i 27,11 sek. Najkrótszy średni czas obsługi zgłoszeń niezasadnych w 2022 r. wystąpił w CPR w Gdańsku – 20,75 sek. i w CPR w Katowicach – 20,85 sek., w 2023 r. w CPR w Gdańsku – 17,43 sek. i w CPR w Olsztynie – 18,35 sek. oraz w 2024 r. (do 31 sierpnia) w CPR w Gdańsku – 18,28 sek. i w CPR w Katowicach – 21,47 sek. Największy wzrost średniego czasu obsługi zgłoszeń niezasadnych w latach 2022-2024 (do 31 sierpnia) wystąpił w CPR w Rzeszowie, gdzie czas ten wzrósł z 23,94 sek. do 25,57 sek. (6,8%). Największy spadek średniego czasu obsługi zgłoszeń niezasadnych w latach 2022-2024 (do 31 sierpnia) wystąpił w CPR w Gdańsku, gdzie czas ten zmniejszył się z 20,75 sek. w 2022 r. do 18,28 sek. w 2024 r. (11,9%) i w CPR w Olsztynie, gdzie czas ten zmniejszył się z 23,31 sek. do 20,78 sek. (10,8%).

Dane dotyczące średniego czasu obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych dla 10 skontrolowanych CPR i łącznie dla 17 CPR przedstawiono na infografice nr 18.

Infografika nr 18

Średni czas obsługi zgłoszeń zasadnych i niezasadnych dla 10 CPR i łącznie dla 17 CPR.



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli oraz corocznych raportów z funkcjonowania SPR opracowanych przez Ministra SWiA.

Liczba zdarzeń przekazanych do Policji, PSP i PRM

W latach 2022–2024 (31 sierpnia) liczba zdarzeń przekazanych do PSP zmalała. Największy spadek wystąpił w CPR w Radomiu (27,3%, z 57 360 do 41 703), w CPR w Lublinie (26,0%), Olsztynie (23,7%), Łodzi (21,3%) i Gdańsku (20,8%). Mniejsze różnice wystąpiły w Katowicach (10,1%), Poznaniu (13,5%) i Wrocławiu (10,5%).

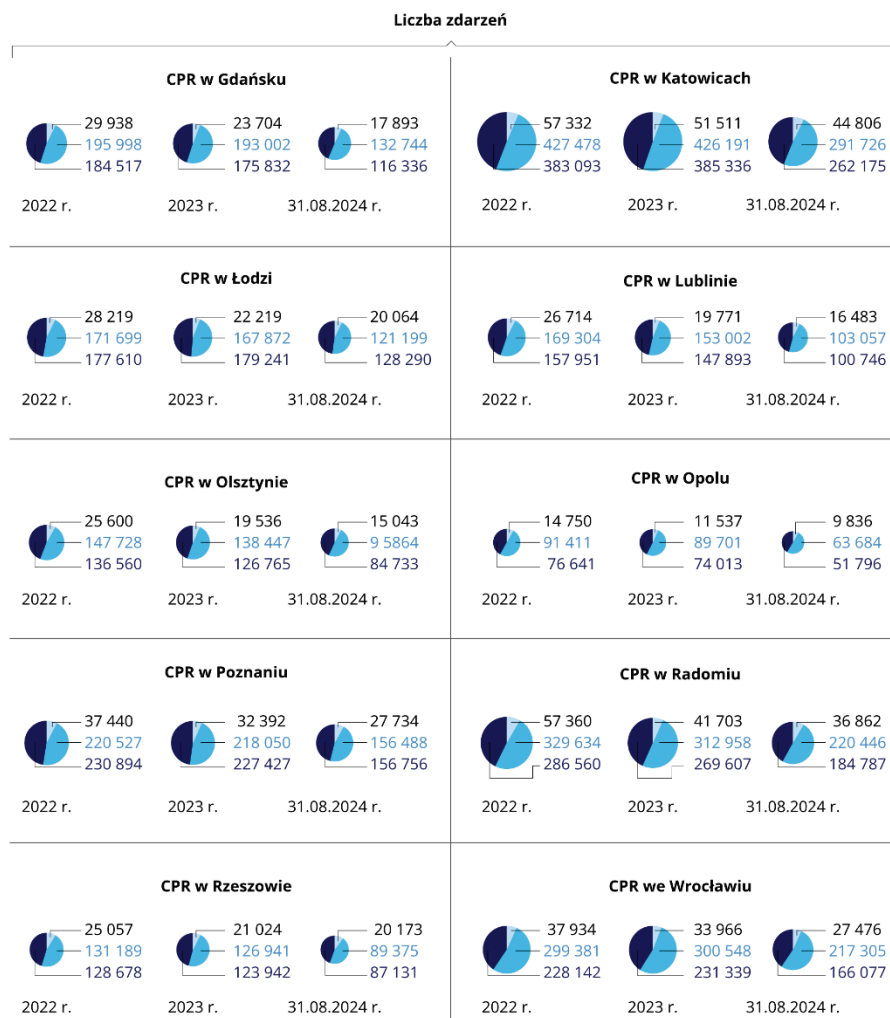
Porównując dane z lat 2022 i 2023, w większości CPR zanotowano spadek liczby zdarzeń przekazanych do Policji. Największy spadek wystąpił w CPR w Lublinie (9,6%, z 169 304 do 153 002), a także w CPR w Radomiu (5,1%), Olsztynie (6,3%), Rzeszowie (3,2%) i Łodzi (2,2%). Jedynie w CPR we Wrocławiu odnotowano niewielki wzrost (0,4%).

Porównując dane z lat 2022 i 2023, w większości CPR zanotowano spadek liczby zdarzeń przekazanych do PRM. Największy spadek wyrażony w procentach [%] wystąpił w CPR w Olsztynie (7,2%), CPR w Lublinie (6,4%) oraz w CPR w Radomiu (5,9%). Mniejsze różnice wystąpiły w Poznaniu (1,5%) i Gdańsku (4,7%). W CPR w Katowicach i Wrocławiu odnotowano niewielki wzrost – odpowiednio o 0,6% i 1,4%.

Dane dotyczące liczby zdarzeń przekazanych do Policji, PSP i PRM dla 10 skontrolowanych CPR na infografice nr 19.

Infografika nr 19

Liczba zdarzeń przekazanych do Policji, PSP i PRM dla 10 skontrolowanych CPR



Zdarzenia przekazane do

Państwowej Straży Pożarnej (niebieski) Policji (ciemnoniebieski) Państwowego Ratownictwa Medycznego (ciemny niebieski)

Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli.

**Liczba ważniejszych
zdarzeń
zarejestrowanych
w SPR według
kategorii**

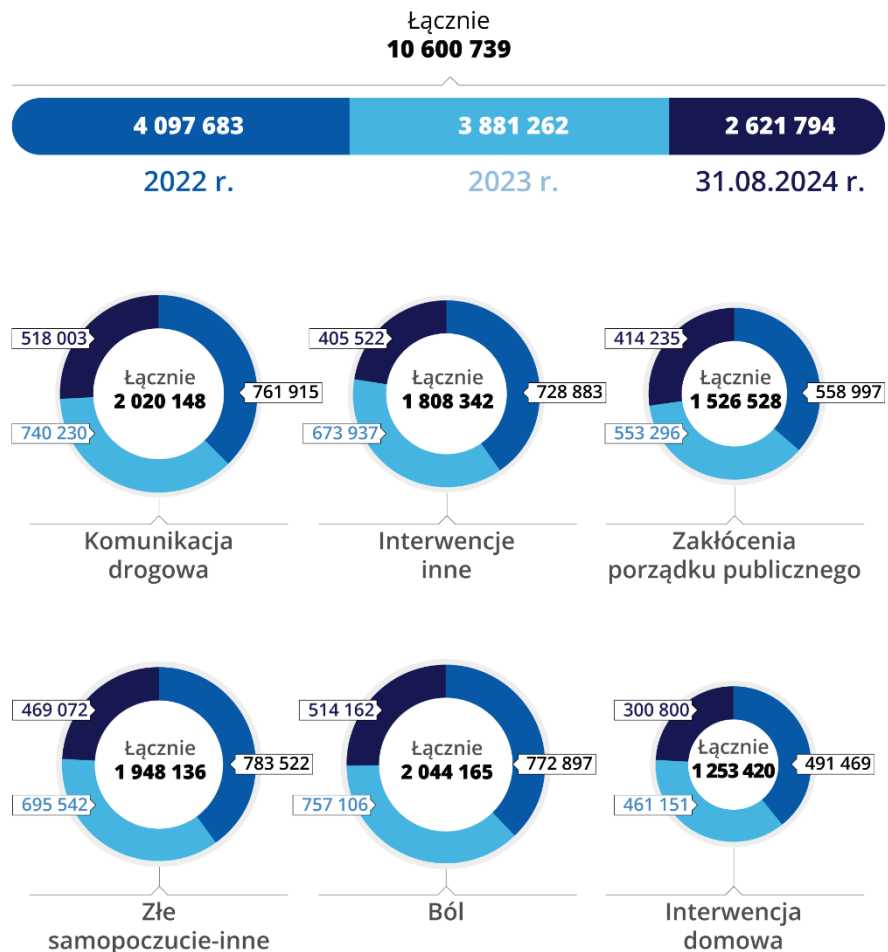
W 2022 r. łączna liczba ważniejszych zdarzeń alarmowych¹²⁹, które zostały zarejestrowane w SPR wyniosła 4 097 683 i w 2023 r. spadła do 3 881 262 (5,28%). Na 31 sierpnia 2024 r. było ich 2 621 794. Liczba zgłoszeń w kategorii „Komunikacja drogowa” w 2023 r. wyniosła 740 230, czyli zmniejszyła się o 2,8% w porównaniu do 2022 r. (761 915). Do 31 sierpnia 2024 r. zarejestrowano 518 003 tych zgłoszeń, co stanowi 70% wartości z 2023 r. W kategorii „Interwencje inne” w 2023 r. odnotowano 673 937 zgłoszeń, czyli o 7,6% mniej względem 2022 roku (728 883). Do 31 sierpnia 2024 r. liczba ta wyniosła 405 522, co stanowi 60,2% wartości z 2023 r. Zakłócenia porządku publicznego w 2023 r. wyniosły 553 296 zdarzeń, czyli ich liczba zmniejszyła się o 1% w stosunku do 2022 r. (558 997). Do 31 sierpnia 2024 r. liczba ta wyniosła 414 235, co stanowi 74,9% wartości z 2023 r. Największy spadek zgłoszeń dotyczył kategorii „Złe samopoczucie – inne”, gdzie liczba zgłoszeń zmniejszyła się z 783 522 w 2022 r. do 695 542 w 2023 r. (11,21%). Do 31 sierpnia 2024 r. odnotowano 469 072 zgłoszenia, co stanowi 67,5% wartości z 2023 r. Zgłoszenia związane z bólem w 2023 roku wyniosły 757 106, czyli ich liczba zmniejszyła się o 2% względem 2022 r. (772 897). Do 31 sierpnia 2024 r. liczba ta wyniosła 514 162, co stanowi 67,9% wartości z 2023 r. W kategorii interwencji domowych w 2023 r. odnotowano 461 151 zgłoszeń, co oznacza zmniejszenie ich liczby o 6,2% względem 2022 r. (491 469). Do 31 sierpnia 2024 r. liczba ta wynosi 300 800, co stanowi 65,2% wartości z 2023 r. Podsumowując, w 2023 r. wszystkie kategorie zdarzeń alarmowych odnotowały spadek względem 2022 r., a dane za osiem miesięcy 2024 r. wskazują na kontynuację tego trendu.

¹²⁹ Tj. Komunikacja drogowa, interwencje inne, zakłócanie porządku publicznego, złe samopoczucie-inne, ból, interwencja domowa.

Dane dotyczące liczby ważniejszych zdarzeń według kategorii zarejestrowanych w 17 CPR przedstawiono na infografice nr 20.

Infografika nr 20

Liczba ważniejszych zdarzeń zarejestrowanych w 17 CPR.



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli.

Spełnienie przez pracowników CPR wymagań na danym stanowisku pracy określonych w ustawie o SPR

W trzech CPR (Gdańsku, Olsztynie i Wrocławiu) objęci badaniem kierownicy, zastępcy kierowników, psychologowie, ONA, SONA, koordynatorzy i koordynatorzy-trenerzy zatrudnieni w CPR, spełniali wymagania na danym stanowisku pracy określone w art. 16 i art.16c ust. 2, 3 i 4 ustawy o SPR. W pozostałych 7 CPR stwierdzono spełnienie także ww. wymagań, z wyjątkiem nieodbycia przez kierowników CPR lub osób pełniących funkcję zastępcy kierowników szkolenia wstępnego dla kierowników przewidzianego w ustawie o SPR¹³⁰ w wymaganym terminie. Szkolenia te zostały uzupełnione przez ww. osoby dopiero po uruchomieniu takiego szkolenia przez KCSMPR MSWiA w październiku 2024 r. (szerzej opisano w części dotyczącej MSWiA).

Przykład

W CPR w Radomiu, Kierownik oraz osoba pełniąca obowiązki zastępcy Kierownika CPR, nie odbyli w wymaganym terminie szkolenia

¹³⁰ Art. 16c ust. 2 pkt 4 i ust. 3 ustawy o SPR.

wstępnego dla Kierowników CPR, przewidzianego w art. 16c ust. 2 pkt 4 ustawy o SPR. Ponieważ Kierownik CPR¹³¹ został zatrudniony przed wejściem w życie ww. przepisu, obowiązywały go przepisy przejściowe ustawy o zmianie ustawy o SPR. Stosownie do art. 4 ust. 2 ustawy o zmianie ustawy o SPR, Kierownik zobowiązany był do uzupełnienia wymagań określonych w art. 16c ust. 2 pkt 4 ustawy o SPR, tj. odbycia szkolenia wstępnego dla kierowników, w okresie trzech lat od jej wejścia w życie, tj. w terminie do dnia 12 listopada 2023 r. Z kolei pracownik pełniący obowiązki zastępcy kierownika CPR objął funkcję¹³² po wejściu ww. zmian w życie, w związku z czym szkolenie dla kierowników powinien odbyć w terminie trzech miesięcy od dnia objęcia funkcji, tj. do dnia 1 września 2022 r.

Komendant PSP w Warszawie m.in. wyjaśnił, że: (...) *na przestrzeni ostatnich lat nie było informacji o organizowaniu szkoleń wstępnych dla Kierowników Centrum. (...) Organizacja szkoleń dla Kierowników i zastępców zgodnie z art. 18a pkt 5 ustawy o SPR należy do zadań Krajowego Centrum Monitorowania Systemów Powiadamiania Ratunkowego.*

Komendant przekazał certyfikat potwierdzający odbycie szkolenia wstępnego przez Kierownika CPR w dniu 5 listopada 2024 r. oraz przez osobę pełniącą obowiązki zastępcy kierownika CPR w dniu 6 listopada 2024 r.

Szkolenia operatorów numerów alarmowych

We wszystkich 10 kontrolowanych CPR ustalono, że objęci badaniem operatorzy numerów alarmowych zatrudnieni w CPR, przed rozpoczęciem realizacji zadań związanych z obsługą połączeń alarmowych, ukończyli szkolenie podstawowe i zdali egzamin z wynikiem pozytywnym, uzyskując certyfikat. Kierownicy kontrolowanych jednostek realizowali zadania w zakresie szkolenia operatorów numerów alarmowych i ich egzaminowania z wykorzystaniem zasobów kadrowych i sprzętowych CPR umożliwiających odbycie szkoleń na terenie Centrów oraz przeprowadzenie egzaminów w formie zdalnej. Komisje egzaminacyjne były ustalane wraz z harmonogramem szkoleń podstawowych na dany rok przez KCMSPR. Proces szkoleń był przeprowadzany prawidłowo, zgodnie z regulacjami ustawy o SPR, a ich przebieg był właściwie udokumentowany.

W dziewięciu na 10 objętych kontrolą CPR objęci badaniem pracownicy, zgodnie z wymogiem art. 16b ust. 1 ustawy o SPR, podnosili poziom wiedzy i umiejętności oraz uczestniczyli w doskonaleniu zawodowym. Każdy z ww. pracowników, stosownie do wymogu art. 16b ust. 2 ww. ustawy, odbył w okresie ostatnich dwóch lat minimum cztery obowiązkowe, wynikające z rocznych planów szkoleń, szkolenia w ramach doskonalenia

¹³¹ Pełnił funkcję od dnia 1 czerwca 2020 r.

¹³² Pełniła funkcję od dnia 1 czerwca 2022 r.

zawodowego, do których zostali wyznaczeni przez Kierownika Centrum. Uczestnictwo w tych szkoleniach potwierdzono zaświadczeniami, które znajdowały się w dokumentacji pracowniczej danej osoby. Roczne plany szkoleń pracowników Centrum uwzględniały zagadnienia ujęte w ramowym programie szkoleń doskonalenia zawodowego, zawartym w rozporządzeniu Ministra SWiA z dnia 10 maja 2021 r. w sprawie szkoleń pracowników centrum powiadamiania ratunkowego. Nieprawidłowości w tym zakresie stwierdzono w CPR w Poznaniu, Radomiu.

Przykład

Trzej pracownicy **CPR w Poznaniu**, starszy operator numerów alarmowych, koordynator i koordynator-trener, nie odbyli wymaganej liczby czterech szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego w okresie dwóch lat. Było to niezgodne 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 Wydziału Powiadamiania Ratunkowego w wyjaśnieniach podał, że każda z ww. osób odbyła cztery szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego. Z ustaleń kontroli NIK wynika, że 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 przesyłowymi” nie wchodzi w skład ramowego programu szkoleń doskonalenia zawodowego, wynikającego z załącznika nr 2 do rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 10 maja 2021 r. w sprawie szkoleń pracowników centrum powiadamiania ratunkowego.

Oceny pracy i kompetencji pracowników CPR

Kierownicy CPR dokonywali corocznie oceny pracy ONA, SONA, koordynatorów i koordynatorów-trenerów, a jej wyniki ujmowane były w karcie oceny pracy. W odniesieniu do zadań wykonywanych przez koordynatorów i koordynatorów-trenerów dokonywane były także roczne oceny kompetencji, a jej wyniki odnotowywane były w karcie oceny kompetencji. Karty oceny pracy zawierały elementy określone w § 2 ust. 1 pkt 1-6 i pkt 8 rozporządzenia Ministra SWiA z dnia 10 maja 2021 r. w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy, karcie oceny kompetencji i karcie samooceny oraz wzorów tych kart¹³³, a ich forma odpowiadała wzorom określonym w tym rozporządzeniu. Karty oceny kompetencji zawierały elementy określone w § 3 ust. 1 i ust. 2 ww. rozporządzenia. W sześciu z 10 objętych kontrolą CPR ww. zadania były

¹³³ Dz.U. z 2021 r. poz. 899, dalej: „rozporządzenie w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy”.

realizowane prawidłowo natomiast w czterech stwierdzono nieprawidłowości (CPR w Radomiu, Olsztynie, Łodzi i Lublinie).

Przykład

W CPR w Radomiu

Kierownik CPR oraz jego zastępca nie dokonali rocznej oceny pracy żadnego ze 152 podległych pracowników za 2021 r. Stosownie do art. 16c ust. 5 ustawy o SPR, pracownicy na stanowiskach ONA, SONA, koordynator oraz koordynator – trener podlegają rocznej ocenie pracy dokonywanej przez Kierownika Centrum lub jego zastępcę w karcie oceny pracy.

Komendant PSP w Warszawie wyjaśnił m.in., że *Brak kart wynikał z braku jednolitych wytycznych dot. interpretacji zapisów w ustawie o SPR z dnia 22 listopada 2013 r. (Dz.U. z 2013 r. poz. 1635 z późn. zm.) i rozporządzeniem MSWiA z dnia 10 maja 2021 r., w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy, karcie oceny kompetencji i karcie samooceny oraz wzorów tych kart, rocznej samooceny pracy zostały poddany okres – pełnego roku kalendarzowego, tj. 1.01 - 31.12.2022 r. (...).*

Zdaniem NIK, art. 16c ust. 5 ustawy o SPR wprost wskazuje na konieczność dokonania rocznej oceny pracy. Pomimo, że nowelizacja ustawy o SPR wprowadzająca ww. przepis weszła w życie 29 kwietnia 2021 r., to obowiązkiem Kierownika CPR lub jego zastępcy było sporządzenie oceny w postaci kart za 2021 r. Komendant nie występował do MSWiA o interpretację tych przepisów.

Kierownik CPR oraz jego zastępca wraz z psychologiem nie dokonali rocznej oceny kompetencji pracowników Centrum za 2021 r. Stosownie do art. 16c ust. 6 ustawy o SPR koordynator oraz koordynator – trener podlegają rocznej ocenie kompetencji dokonywanej przez Kierownika Centrum lub jego zastępcę wraz z psychologiem w karcie oceny kompetencji. Kierownik oraz jego zastępca wraz z psychologiem nie sporządzili żadnej karty oceny kompetencji ww. pracowników za 2021 r., w efekcie czego oceną kompetencji nie zostało objętych 15 pracowników zatrudnionych na stanowisku koordynatora oraz trzech pracowników zatrudnionych na stanowisku koordynatora – trenera.

Komendant PSP w Warszawie wyjaśnił m.in. przyczyną było to, że: *Ze względu na trwający stan zagrożenia epidemiologicznego COVID-19, oraz obostrzenia związane z tym stanem, spotkania Kierowników Centrów Powiadamiania Ratunkowego zostały ograniczone do minimum, co spowodowało niejasność i różnice w interpretowaniu nowo wprowadzanych procedur.*

Ponadto Kierownik CPR w Radomiu oraz jego zastępca niewłaściwie sprawowali nadzór nad realizacją obowiązku sporządzenia kart

samooceny przez pracowników CPR za 2021 r. w efekcie czego nie sporządzono kart samooceny za rok 2021 dotyczących wszystkich 152 zatrudnionych w tamtym okresie pracowników. Stosownie do art. 16c ust. 7 ustawy o SPR, ONA, SONA, koordynator oraz koordynator – trener sporządzają roczną kartę samooceny.

W CPR w Olsztynie w kartach oceny ONA, SONA, koordynatorów i koordynatorów-trenerów brak było oceny opisowej pracownika, dokonanej przez Kierownika Centrum lub jego Zastępcę, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 7 cyt. rozporządzenia.

W wyjaśnieniu z dnia 13 listopada 2024 r. Kierownik CPR podał, iż karty ocen ww. pracowników nie zawierały oceny opisowej, ponieważ zastosowano wyłącznie oceny punktowe kryteriów zamkniętych i szczegółowy opis błędów ocenianych zgłoszeń, a zawarty był w „Karcie oceny zgodności obsługi zgłoszeń alarmowych z obowiązującymi procedurami i wytycznymi w tym zakresie” indywidualnie dla każdego ocenianego zgłoszenia.

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

Organizacja pracy CPR przez kierowników

Stosownie do § 8 rozporządzenia CPR, Centra funkcjonowały w trybie całodobowej obsługi zgłoszeń alarmowych. Kierownicy CPR zorganizowali ich prace oraz opracowali i zakomunikowali pracownikom dokumenty określone w § 4 ust. 1 rozporządzenia MSWiA z 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR, w tym wytyczne do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru 112 w modelu telefonicznym SPR, plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych, zasady funkcjonowania CPR, zasady organizacji pracy operatorów numerów alarmowych, pracowników obsługi administracji, pracowników obsługi technicznej i psychologa, plan zwiększenia obsady osobowej CPR w sytuacjach nadzwyczajnych. Pracownicy CPR zapoznali się z ww. zasadami, planami i potwierdzili przyjęcie ich do stosowania. Organizację i porządek pracy określał Regulamin Pracy CPR. Zadania do realizacji, osobom zatrudnionym w Centrum na poszczególnych stanowiskach określały indywidualnie zakresy czynności.

W CPR w Radomiu w tym zakresie stwierdzono nieprawidłowości, które zostały usunięte w trakcie kontroli NIK.

Przykład

W CPR w Radomiu Kierownik nie opracował i nie wdrożył w życie dokumentu regulującego zasady funkcjonowania CPR, co było niezgodne z § 4 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia o CPR.

Dokument pn. *Zasady funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu*, został zatwierdzony przez Komendanta w dniu 7 listopada 2024 r. w trakcie kontroli NIK.

Kierownik Centrum nie opracował i nie wdrożył w życie dokumentu regulującego postępowanie na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych w CPR, co było niezgodne z § 4 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia o CPR. Dokument pn. *Plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych w Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu*, został zatwierdzony 7 listopada 2024 r. w trakcie kontroli NIK.

Kierownik Centrum nie opracował i nie wdrożył w życie dokumentu regulującego zasady organizacji pracy pracowników Centrum, co było niezgodne z § 4 ust. 1 pkt 3 rozporządzenia o CPR.

Dokument pn. *Zasady organizacji pracy pracowników Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu*, został zatwierdzony przez Komendanta 7 listopada 2024 r. w trakcie kontroli NIK.

Kierownik Centrum nie opracował i nie wdrożył w życie dokumentu regulującego zasady zwiększania obsady osobowej CPR w okresie zwiększonego ruchu alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie obsługiwanym przez Centrum, do czego był zobowiązany na podstawie § 4 ust. 1 pkt 4 rozporządzenie o CPR. W toku kontroli NIK, w dniu 7 listopada 2024 r. został zatwierdzony dokument pn. *Plan zwiększenia obsady osobowej Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Radomiu w okresie zwiększonego ruchu alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie obsługiwanym przez Centrum*.

Komendant wyjaśnił m.in., że:

- *Centrum Powiadamiania Ratunkowego Radom nie posiadało odrębnego dokumentu dot. zwiększenia obsady etatowej w okresie zwiększonego ruchu alarmowego. Jedynym dokumentem, na którym opierały się dotychczas zasady zwiększenia obsady osobowej CPR Radom jest Regulamin Wewnętrzny, gdzie mowa o minimalnych stanach osobowych na dyżurach dzień – noc. Ww. stany zapewniają płynną obsługę zgłoszeń alarmowych,*
- *Kierownik CPR nie opracował odrębnego dokumentu pod nazwą Zasady funkcjonowania Centrum Powiadamiania Ratunkowego, ponieważ są*

one uregulowane w Ustawie o SPR z oraz Rozporządzeniu MSWiA w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych,

- Kierownik CPR nie opracował odrębnego dokumentu pod nazwą Zasady organizacji pracy, ponieważ są one określone w Regulaminie Wewnętrznym Wydziału SPR Komendy Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej w Warszawie, zatwierdzone Zarządzeniem nr 27/2021 Mazowieckiego Komendanta Wojewódzkiego PSP z dnia 28 października 2021 r. (...),
- Kierownik CPR nie opracował odrębnego dokumentu pod nazwą Postępowanie na wypadek sytuacji awaryjnych, ponieważ zostało to uregulowane regulowane przez „Procedurę postępowania na wypadek stwierdzenia podłożenia podejrzanego pakunku lub otrzymania informacji o podłożeniu ładunku wybuchowego” oraz na podstawie wytycznych i informacji zawartych w dokumencie „Szkolenie Okresowe BHP dla pracowników administracyjno-biurowych”.

Finansowanie CPR z budżetów wojewodów

CPR miały zapewnione w budżetach wojewodów środki finansowe niezbędne do realizacji zadań w zakresie funkcjonowania utrzymania jednostek, w tym w szczególności zadań polegających na obsłudze zgłoszeń alarmowych i związanych z upowszechnianiem wiedzy o numerach alarmowych. Zgodnie z art. 19 ust. 3 ustawy o SPR, z budżetu państwa, z części, których dysponentami są właścicieli wojewodowie, są finansowane budowa, rozbudowa, utrzymanie i funkcjonowanie centrów, w tym obsługa zgłoszeń alarmowych, a w przypadku, o którym mowa w art. 4 ust. 2 ustawy o SPR - upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych. Wnioski do Ministra Finansów i Ministra SWiA dotyczące zwiększenia budżetu CPR były na ogół akceptowane, a ewentualne odmowy nie wpływały w istotny sposób na realizację zadań. Finansowanie CPR było wystarczające, choć pojawiały się okresowe trudności z pokryciem kosztów bieżących, jak energia czy sprzątanie.

W przypadku CPR w Radomiu, oceniając finansowanie CPR, Komendant uznał je za wystarczające do realizacji zadań Centrum, uwzględniając decyzje zwiększające budżet, jednak z wyjątkiem środków na obsługę finansową, kadrową, płacową i logistyczną, która była wykonywana przez pracowników i funkcjonariuszy Komendy PSP w Warszawie w ramach jej budżetu płacowego. Komenda nie otrzymała bowiem etatów na potrzeby obsługi administracyjnej CPR. Wojewoda Mazowiecki wskazał, że Komendant PSP w Warszawie nie zgłaszał problemów dotyczących niewystarczającego zatrudnienia w administracji i kadrach Komendy, po czym Komendant wyjaśnił, że prowadzone były rozmowy z kolejnymi Wojewodami Mazowieckimi w sprawie przyznania dodatkowych etatów

dla CPR Radom. W efekcie tych rozmów 2 lutego 2024 r. skierował pismo do Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego z wnioskiem o przyznanie sześciu etatów w Rozdziale 75410, przeznaczonych na obsługę kadrowo-administracyjną CPR Radom. Do zakończenia kontroli NIK nie otrzymał jednak odpowiedzi.

W CPR w Łodzi niezgodnie z zasadami określonymi w art. 44 ust. 1 pkt 3 oraz w art. 52 ust. 1 ustawy o finansach publicznych z budżetu Wojewody poniesione zostały wydatki na wynagrodzenia osobowe pracowników Centrum (§ 4010), przekraczające o 5 481,76 zł środki zaplanowane na ten cel w planie finansowym. Wojewoda oraz Dyrektor Generalna ŁUW wyjaśniły m.in., że błędnie dokonano analizy wysokości środków przeznaczonych na wypłatę wynagrodzeń za grudzień 2023 r. Wskazała przy tym, że w planie finansowym, w rozdziale 75081 § 4020, były wolne środki na wynagrodzenia, w wysokości 9,1 tys. zł, które pokryłyby powyższe przekroczenie, jednak, w wyniku omyłki, przeniesienie środków nie zostało dokonane.

Obsługa zgłoszeń alarmowych przebiegała na ogół zgodnie z procedurami

W przypadku dziewięciu z 10 CPR obsługa zgłoszeń alarmowych przez operatorów przebiegała zgodnie z procedurami uregulowanymi w rozporządzeniu o CPR¹³⁴. W badanych przypadkach ONA w prawidłowy sposób odbierali i rejestrowali zgłoszenia w ST CPR, generując przy tym właściwą formatkę¹³⁵, zawierającą zebrane przez system i operatora informacje. We wszystkich badanych zgłoszeniach¹³⁶ operator uzyskiwał informacje, o których mowa w § 9 ust. 1 ww. rozporządzenia o CPR. Operatorzy zgodnie z procedurami ww. rozporządzenia prawidłowo przekazywali zgłoszenia zarówno do służb ratowniczych, jak i do podmiotów nieobjętych systemem powiadamiania ratunkowego. W CPR w Łodzi przy dwóch zgłoszeniach o charakterze niealarmowym operatorzy nie dochowali należytej staranności, nie ustalając w pełni wymaganych informacji.

Przypadki niezgodności lokalizacji w Uniwersalnym Module Mapowym osoby wykonującej połączenie na nr alarmowy 112 ze stanem faktycznym

W trzech na 10 CPR, Uniwersalny Moduł Mapowy zaimplementowany w ST CPR, pozwalający operatorowi lokalizację osoby dzwoniącej na numer 112 na mapie, prawidłowo wskazał lokalizację, z której wykonano połączenie. Natomiast w pozostałych 7 CPR stwierdzono następujące niezgodności w lokalizacji osoby wykonującej połączenie (z lokalizacji miejskiej i wiejskiej):

- 1) w CPR w Radomiu różnica w lokalizacjach wynosiła 0,13 km (miejska) oraz 0,57 km (wiejska). Jednakże, ze względu na to, że lokalizacja

¹³⁴ Ustaleń dokonano na podstawie oględzin ST CPR, a także eksperymentu polegającego na wykonaniu łącznie dwóch połączeń na numer alarmowy 112 z obszarów miejskich i pozamiejskich.

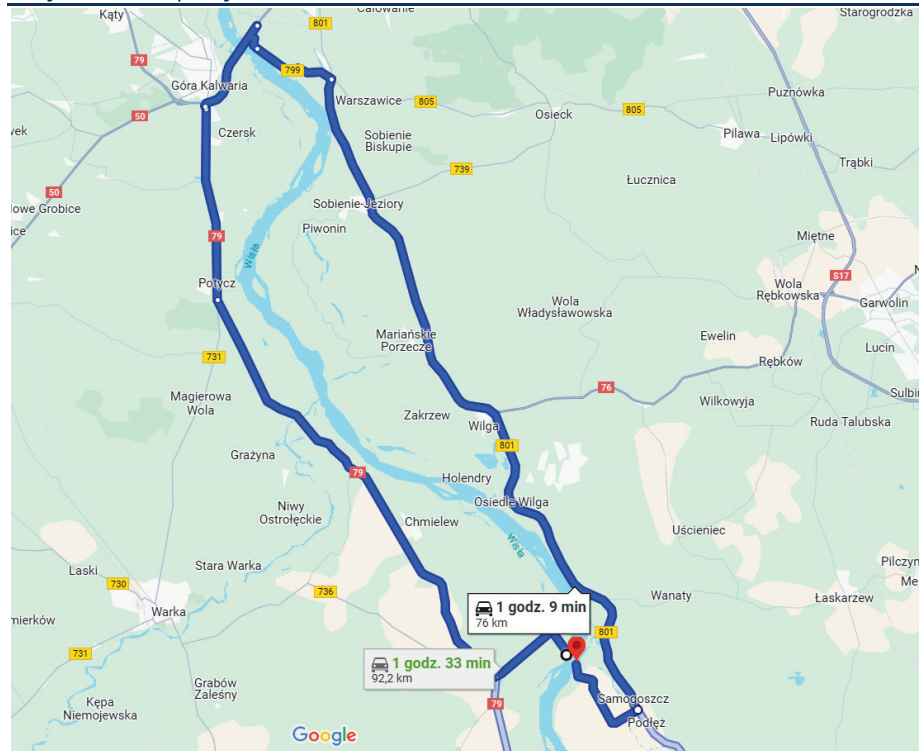
¹³⁵ Formatka – Elektroniczny dokument generowany przez ST CPR zawierający dane dotyczące zgłoszenia alarmowego.

¹³⁶ Dotyczy zgłoszeń zarejestrowanych jako alarmowe.

w UMM została wskazana po drugiej stronie Wisły¹³⁷, tj. inaczej niż wynikało to z rzeczywistego położenia osoby wykonującej połączenie¹³⁸, faktyczna droga dojazdu przez służby ratownicze przez najbliższy czynny most na Wiśle wynosiłaby około 76 km z czasem dojazdu około 1 godz. i 9 min. Dane te przedstawiono na infografice nr 21.

Infografika nr 21

Faktyczna droga i czas dojazdu do rzeczywistej lokalizacji kontrolera NIK, z której wykonano połączenie na numer alarmowy 112, względem lokalizacji wskazanej w systemie mapowym ST CPR.



Źródło: opracowanie własne NIK na podstawie wyników kontroli.

- 2) w CPR w Gdańsku różnica w lokalizacjach wynosiła 0,1 km (miejska) i 3 km (wiejska), z faktyczna droga dojazdu przez służby ratownicze wynosiłaby około 15 km;
- 3) w CPR w Lublinie różnica w lokalizacji wynosiła 2,54 km (wiejska);
- 4) w CPR w Łodzi różnica w lokalizacjach wynosiła 0,126 km (miejska) i 2,05 km (wiejska);
- 5) w CPR w Poznaniu różnica w lokalizacjach wynosiła 4,8 km (wiejska) i miejska 0,998 km;
- 6) w CPR Rzeszowie różnica w lokalizacjach wynosiła 0,118 km (miejska) i 5,13 km (wiejska);
- 7) w CPR we Wrocławiu różnica w lokalizacjach wynosiła 0,15 km (miejska i wiejska).

¹³⁷ Ostrów 6, gm. Maciejowie, pow. garwoliński, woj. mazowieckie.

¹³⁸ Latków 9, gm. Magnuszew, pow. kozienicki, woj. mazowieckie.

**Problemy
w funkcjonowaniu
CPR podniesione przez
kontrolowanych**

W ocenie NIK, ustalenia te wskazują na potrzebę pilnego wdrożenia w systemie powiadamiania ratunkowego technologii AML (co szerzej opisano w częściach dotyczących MSWiA i UKE).

Wojewoda, Dyrektor Generalny Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego oraz Kierownik CPR wyjaśnili, że zadania nałożone na CPR były realizowane, mimo problemów kadrowych i wzrostu liczby zgłoszeń. W przypadku dużego obciążenia połączenia były przekierowywane do CPR w innych województwach. Główne trudności kadrowe wynikały z wysokiej rotacji (ponad 20% w trzy lata), niskich wynagrodzeń oraz specyfiki pracy (wysokie wymagania, stres, zmiany). Urząd wdrożył działania rekrutacyjne i motywacyjne, w tym stałe nabory, promocję ofert oraz wsparcie psychologiczne i finansowe, co ustabilizowało sytuację – w I połowie 2024 r. odeszło tylko czterech pracowników. Wzrost zgłoszeń, zwłaszcza latem i w sytuacjach kryzysowych, obciążał personel i systemy techniczne, czasami wydłużając czas reakcji. Problemy wynikały także z braku dokładnej lokalizacji zgłaszających, niewdrożenia AML oraz błędów w systemach informatycznych. Mimo sporadycznych opóźnień, wdrażane plany awaryjne zapewniały ciągłość działania CPR. Aby zwiększyć zatrudnienie, podjęto szeroką kampanię rekrutacyjną w mediach, urzędach pracy i na uczelniach, co przyniosło efekty w postaci napływu nowych pracowników.

Kierownik CPR w Lublinie wskazał, że jednym z głównych problemów utrudniających pracę ONA są błędy w systemie map, wykorzystywanym do ustalania lokalizacji zdarzeń i osób dzwoniących. System często nie wyświetla pikietażu¹³⁹ dróg, przejazdów kolejowych, a czasem mapa jest całkowicie niewidoczna lub wyświetla się w czarnym tle. Problemy te utrzymują się od lat, dotyczą nawet połowy zgłoszeń i wydłużają czas reakcji służb ratowniczych, zwiększając ryzyko opóźnień. Kierownik podkreślił, że sprawa była wielokrotnie zgłaszana do MSWiA i zasugerował wdrożenie systemu AML, który pozwoliłby na precyzyjną lokalizację dzwoniącego. Kolejną trudnością jest zasada wzajemnej zastępowalności CPR w przypadku awarii systemu lub jego przeciążenia. W praktyce, z powodu braków kadrowych w innych centrach, CPR w woj. lubelskim przejmuje dużą liczbę zgłoszeń spoza swojego regionu. W 2023 r. CPR odebrało 72 696 zgłoszeń z innych województw, przekazując jedynie 7 620. W poprzednich latach skala tego zjawiska była podobna, co budzi obawy, że w przyszłości może to wpłynąć na bezpieczeństwo mieszkańców Lubelszczyzny. Dodatkowym problemem jest „sztywny limit starszych operatorów” narzucony przez MSWiA, który blokuje awanse

¹³⁹ Wskazuje oznaczanie punktów pomiarowych w terenie (tzw. pikiet) w celu wyznaczenia przebiegu drogi, linii kolejowej, rurociągu lub innej infrastruktury. Pikietaż jest istotnym elementem prac geodezyjnych i inżynierskich.

doświadczonych pracowników CPR. Mimo wieloletniego stażu i spełnienia wymogów ustawowych, operatorzy nie mogą awansować na wyższe stanowiska, co negatywnie wpływa na motywację i stabilność zatrudnienia.

Wojewoda Łódzki w tym zakresie poinformowała m.in., że zwiększenie liczby etatów poprawiłoby stabilność grafiku, zapewniło rezerwę kadrową oraz wpłynęło na efektywność i jakość obsługi. Wśród głównych wyzwań wskazano także trudności w rekrutacji wykwalifikowanych operatorów, wysokie obciążenie psychiczne prowadzące do wypalenia zawodowego i rotacji kadry oraz rosnące obciążenie systemu powiadamiania ratunkowego. W celu usprawnienia naboru pracowników umożliwiono publikowanie ogłoszeń na portalach społecznościowych i komercyjnych, co znacząco zwiększyło liczbę zatrudnionych operatorów. Wojewoda i Kierownik CPR w Łodzi podkreślili, że poprawa funkcjonowania Centrum wymaga zwiększenia zatrudnienia, modernizacji technologii, wsparcia psychologicznego dla operatorów oraz skutecznych narzędzi do ścigania osób blokujących numer 112. Kluczowa jest tu nie tyle wysokość kary, co jej nieuchronność.

**Udział CPR
w ćwiczeniach służb
ratunkowych i innych
podmiotów**

W okresie objętym kontrolą pracownicy sześciu z 10 objętych kontrolą CPR¹⁴⁰ uczestniczyli w ćwiczeniach organizowanych przez Policję, PSP, Polski Czerwony Krzyż, Generalną Dyрекcję Dróg Krajowych i Autostrad, jednostki resoru obrony narodowej oraz przez inne podmioty, w szczególności w zakresie przyjmowania pozorowanego zgłoszenia i przekazywania zebranych informacji służbom ratunkowym, a także w innych formach sprawdzenia jego działania organizowanych przez MSWiA, m.in. dotyczących obsługi połączeń eCall. Efekty tych działań i ww. ćwiczeń nie były przedstawiane CPR, a pracownicy w toku ćwiczeń nie zidentyfikowali nieprawidłowości.

**Działania Wojewodów,
Komendanta PSP
w Warszawie oraz
kontrolowanych CPR
w celu
upowszechniania
wiedzy o numerze 112**

Minister SWiA corocznie kierował do Wojewodów pismo z prośbą o podejmowanie cyklicznych działań mających na celu upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych oraz promowanie zasad poprawnego ich wykorzystania dla bezpieczeństwa obywateli m.in. w związku z corocznymi obchodami Europejskiego Dnia Numeru 112. Wszyscy Wojewodowie oraz Komendant CPR w Radomiu w ramach tych działań prowadzili kampanie informacyjne w internecie, organizowali wizyty studyjne lub konferencje, uczestniczyli w wydarzeniach i spotkaniach informacyjno-edukacyjnych z seniorami i studentami np. ratownictwa medycznego i spotkaniach organizowanych w placówkach szkolnych, w których prowadzono pogadanki oraz prelekcje z zakresu wiedzy o numerach alarmowych. Promowanie numeru alarmowego 112 miało miejsce także podczas

¹⁴⁰ CPR uczestniczące bezpośrednio lub w formie obserwatorów w ćwiczeniach: Gdańsku, Katowicach, Łodzi, Olsztynie, Rzeszowie i Wrocławiu.

spotkań o charakterze prewencyjnym i szkoleniowym, spotkań plenerowych, zawodów sportowych bądź konferencji organizowanych przez inne podmioty, w których uczestniczyli przedstawiciele CPR. Opracowywano ulotki informacyjno-edukacyjne, które kierowane były głównie do dzieci i młodzieży w związku z akcją „Bezpieczne wakacje” lub „Bezpieczne ferie zimowe”.

Przejęcie przez CPR obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych na numer 997, 998 bez numeru 999

Minister SWiA na podstawie art. 29 ust. 1 pkt 3 ustawy o SPR, wydał komunikat z dnia 5 lutego 2019 r. o gotowości centrum powiadamiania ratunkowego do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru alarmowego 997 oraz komunikat z dnia 9 czerwca 2021 r. o gotowości centrum powiadamiania ratunkowego do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do numeru alarmowego 998. Tym samym, zgodnie z art. 29 ust. 1 ustawy o SPR, przekierowanie połączeń z numerów alarmowych powinno funkcjonować nie później niż w terminie 6 miesięcy od ww. daty ogłoszenia komunikatu, tj. dla numeru 997 powinno funkcjonować w terminie od 5 sierpnia 2019 r. i dla numeru 998 w terminie od 9 grudnia 2021 r. Natomiast do dnia zakończenia czynności kontrolnych Minister SWiA nie wydał takiego komunikatu w zakresie numeru alarmowego 999 z powodu niewydania przez Ministra Zdrowia pozytywnej opinii (co szerzej opisano w części dotyczącej MSWiA).

We wszystkich objętych kontrolą CRP wdrożono przekierowanie połączeń z numerów alarmowych 997 (Policja) i 998 (PSP) na numer alarmowy 112 do CPR w terminach wynikających z komunikatów Ministra SWiA, dla numeru 997 - do 5 sierpnia 2019 r., a dla numeru 998 - do 9 grudnia 2021 r. Nie wdrożono natomiast przekierowania numeru 999 na numer 112. Z przedłożonych wyjaśnień wynika, że wszystkie CPR były przygotowane do obsługi tych połączeń¹⁴¹.

Upoważnianie pracowników CPR do przetwarzania danych osobowych

Zgodnie z art. 10 ust. 8 pkt 1 ustawy o SPR, właściwy Wojewoda oraz Komendant PSP w Warszawie wydawali upoważnienia, przed przystąpieniem do realizacji zadań służbowych, do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym dla podległych pracowników, realizujących zadania z zakresu powiadamiania ratunkowego oraz określili zakres przetwarzania danych (art. 10 ust. 8 pkt 2 ustawy o SPR). Ponadto zgodnie z art. 10 ust. 13 ustawy o SPR, w związku z przetwarzaniem danych osobowych w systemie teleinformatycznym SPR informacji podawanych w toku obsługi zgłoszeń alarmowych, Wojewodowie oraz Komendant PSP w Warszawie udostępniali stosowne informacje o przetwarzaniu tych danych w Biuletynie Informacji Publicznej na ich stronach internetowych oraz w widocznym miejscu w ich siedzibie. W przypadku ośmiu z 10 kontrolowanych CPR wszyscy pracownicy objęci badaniem otrzymali

¹⁴¹ CPR w Olsztynie po wzmocnieniu kadry operatorskiej.

stosowne upoważnienia do przetwarzania danych. Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły dwóch z 10 CPR.

Przykład

W CPR w Łodzi w okresie od 9 czerwca do 19 lipca 2022 r. Wojewoda Łódzki dopuścił jednego operatora spośród pięciu objętych badaniem do obsługi zgłoszeń, pomimo iż pracownik ten nie został prawidłowo upoważniony do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym CPR. Przedmiotowe upoważnienie wydane zostało w dniu 20 lipca 2022 r., tj. z 41 dniowym opóźnieniem względem terminu, od którego ww. pracownik rozpoczął obsługę zgłoszeń (9 czerwca 2022 r.). Powyższe działanie było niezgodne z art. 10 ust. 8 pkt 1 ustawy o SPR.

Wojewoda wyjaśnił, że opisana powyżej sytuacja wynikała z przeoczenia faktu, że wniosek o wydanie upoważnienia nie został złożony, a osoba ta poprzez wiedzę i umiejętności nabyte w toku wdrażania do pracy dawała rękojmię zachowania bezpieczeństwa danych osobowych w toku obsługi zgłoszeń alarmowych.

W przypadku **CPR w Rzeszowie** Wojewoda realizując obowiązek, o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 RODO dotyczący informacji podawanych w przypadku zbierania danych od osoby, której dane dotyczą, nie udostępniła stosownych informacji na stronie podmiotowej Wojewody Podkarpackiego w Biuletynie informacji Publicznej, przez co naruszyła postanowienia art. 10 ust. 13 ustawy o SPR. Wojewoda wyjaśniła, że powyższe wynikało z błędnej interpretacji przepisu i w dniu 26 listopada 2024 r. udostępniono informację na stronie BIP Urzędu.

Kwestia zawarcia umów z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi na połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną

Zgodnie z art. 15 ust. 1 ustawy o SPR, centra są połączone z publiczną siecią telekomunikacyjną w rozumieniu art. 2 pkt 29 ustawy Pt. Minister SWiA był zobowiązany do wyboru przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który zapewnia połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną, w tym w szczególności funkcjonowanie tego połączenia w sytuacji awarii, usunięcie awarii, monitorowanie funkcjonowania połączenia. Umowa zawierana między Ministrem SWiA i przedsiębiorcą telekomunikacyjnym powinna określać warunki techniczne połączenia, w szczególności czas usunięcia awarii tego połączenia. Z ustaleń kontroli wynika, że zadanie to nie było realizowane przez Ministra SWiA (co szerzej opisano w części dotyczącej kontroli NIK w MSWiA), lecz przez wojewodów i Komendanta PSP w Warszawie.

W okresie objętym kontrolą wszystkie CPR miały zawarte niezależne umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych w celu zapewnienia łączności dla CPR, pomimo ustawowego obowiązku do wykonania tego zadania przez Ministra SWiA. Dyrektor Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w tym

zakresie wyjaśnił, że Wojewoda nie posiadał informacji z MSWiA o planowaniu podjęcia tych działań, ani o konieczności podjęcia ich przez Wojewodę. W związku z tym Wojewoda organizując CPR uznał za niezbędne podjęcie decyzji o zabezpieczeniu łączności dla systemu powiadamiania ratunkowego, w celu zapewnienia skuteczności działania systemu.

W większości przypadków umowy zostały zawarte przez wojewodów i Komendanta PSP w Warszawie na podstawie standardowych postanowień umów telekomunikacyjnych, w których m.in. brakowało podstawowych regulacji wynikających z ustawy o SPR, dotyczących funkcjonowania połączenia w sytuacji awarii, usunięcia awarii, czasu usunięcia awarii oraz monitorowania funkcjonowania połączenia. W tym zakresie Komendant PSP w Warszawie m.in. wyjaśnił, że umowa na usługi telekomunikacyjne była standardową umową telekomunikacyjną realizowaną przez operatora nie podlegającą negocjacji w zakresie obsługi abonenta. Zgłaszanie i likwidacja usterek technicznych dla linii alarmowych było obsługiwane priorytetowo, natomiast nie było gwarancji w zakresie czasu usunięcia awarii. W zapytaniu ofertowym został określony minimalny poziom dostępności usług SLA na poziomie 99,7%, co gwarantowało zapewnienie łączności do CPR. Komendant zaznaczył, że w przypadku zawierania umów z operatorami telekomunikacyjnymi będącymi monopolistami dla danego obszaru lub lokalizacji, nie było możliwości negocjowania szerszych warunków odpowiedzialności dostawcy usług za m.in. niewłaściwe ich dostarczenie w okresie objętym umową. Wojewoda Podkarpacki wynegocjował i zawarł umowę na świadczenia usług telekomunikacyjnych do CPR na ponadstandardowych warunkach, gwarantując stabilne i niezawodne połączenie CPR w Rzeszowie z publiczną siecią telekomunikacyjną.

Przykład

W przypadku CPR w Rzeszowie, Wojewoda Podkarpacki dokonał wyboru przedsiębiorcy telekomunikacyjnego samodzielnie w trybie ustawy z dnia 11 września 2019 r. *Prawo zamówień publicznych*¹⁴². Zawarte przez Wojewodę w okresie objętym kontrolą umowy z operatorem telekomunikacyjnym każdorazowo zawierały postanowienia 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 automatycznego przekierowania połączeń alarmowych do lokalizacji zastępczej wskazanej przez zamawiającego w przypadku awarii urzędów zamawiającego lub wykonawcy, według odrębnie

¹⁴² Dz.U. z 2024 r. poz. 1320, ze zm.

uzgodnionych procedur. Procedury takie zostały wspólnie z przedsiębiorcą telekomunikacyjnym opracowane w postaci „Scenariuszy awaryjnego przekierowania dla CPR Rzeszów”. 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 monitorowanie stanu połączenia do CPR należało do obowiązków wybranego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

**Dostęp CPR do danych
o lokalizacji osoby
zgłaszającej zdarzenie
alarmowe**

W okresie objętym kontrolą CPR miały zapewniony dostęp do informacji o lokalizacji zakończenia sieci oraz do danych przestrzennych i powiązanych usług podczas obsługi zgłoszeń alarmowych. Operatorzy numerów alarmowych, odbierając połączenia, automatycznie otrzymywali informacje na temat lokalizacji dzwoniącego pobieranej z bazy PLI-CBD. W przypadku zgłoszeń z telefonów komórkowych są to współrzędne geograficzne, numer telefonu oraz imię i nazwisko osoby, na którą telefon jest zarejestrowany. W przypadku telefonów stacjonarnych operator otrzymuje dokładny adres oraz dane abonenta. Ponadto w CPR wykorzystywano Uniwersalny Moduł Mapowy (UMM), który umożliwiał wizualizację lokalizacji zgłaszającego na mapach cyfrowych w czasie rzeczywistym. Systemy te integrują różne źródła danych, takie jak mapy topograficzne, informacje o infrastrukturze drogowej, budynkach czy jednostkach administracyjnych. Dzięki temu operatorzy mogą określić miejsce zdarzenia i efektywnie przekazać informacje odpowiednim służbom ratunkowym.

Lokalizacja zgłaszającego telefonii komórkowej była ustalana z wykorzystaniem BTS, a nie z zastosowaniem AML. Usługa oparta na BTS pozwalała na przybliżone określenie pozycji geograficznej zgłaszającego (patrz wyniki eksperymentu dotyczącego wykonania połączeń przez kontrolerów NIK na numer 112).

Usługa mapowa (UMM) nie działała bezawaryjnie i występowały awarie oraz prace konserwacyjne, skutkujące niedostępnością danych lokalizacyjnych. Ponadto od grudnia 2018 r., operatorzy w CPR mogli korzystać z alternatywnej mapy bazującej na projekcie „OpenStreetMap”, dostępnej z poziomu przeglądarki internetowej. Udostępnienie mapy nastąpiło poprzez prace wdrożeniowe podjęte przez Departament Teleinformatyki MSWiA. Z ustaleń kontroli i wyjaśnień wynika, że rozwiązania te nie zawsze zapewniały możliwość szybkiej i skutecznej lokalizacji osoby potrzebującej pomocy, a dzwoniącej na numer alarmowy. Dlatego niezbędne jest możliwie szybkie wdrożenie technologii AML.

Przykład

Kierownik **CPR w Łodzi** oraz dwóch pracowników tego centrum wyjaśniło m.in., że rozbieżności pomiędzy lokalizacją a podaniem danych przez zgłaszającego wahały się od ok. 2-3 km w miastach do ok. 10 km i więcej w terenie niezurbanizowanym. Wskazali przy tym na przypadki rozbieżności ponad 50 km. W zakresie awarii wyjaśnili, że występują one dosyć często, praktycznie na każdym dyżurze (nawet do 15 razy) i polegają głównie na różnicach między danymi uzyskanymi od dzwoniącego a jego lokalizacją wg PLI CBD, problemach z wyświetlaniem lokalizacji (całkowicie) lub na dużym opóźnieniu przy powiększaniu obrazu, a także na niewskazywaniu przez system pikietażu na drogach publicznych, służącego do oznaczenia miejsca zdarzenia. Jak wyjaśnili pracownicy, wszystkie ww. sytuacje wydłużają czas obsługi osoby zgłaszającej zdarzenie lub nawet uniemożliwiają jej dokładną lokalizację. Nie dostrzegli przy tym żadnych prawidłowości czy regularności w występowaniu błędów. Ponadto Kierownik CPR wyjaśniła, że awarie, ze względu na ich specyfikę, zgłaszane były przez helpdesk oraz podczas narad kierowników CPR z przedstawicielami MSWiA.

Z wyjaśnień Dyrektora WBZK w **Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim** wynikało, że w sytuacji, kiedy nie działał lub zawieszał się UMM (co zdarzało się często), ONA miał możliwość skorzystania z mapy alternatywnej (OpenStreetMap). Można w niej wyszukać m.in.: charakterystyczne punkty (jeziora, hotele, restauracje, centra handlowe); rejonizację komisariatów Policji, linie kolejowe. Mapa alternatywna nie posiadała jednak wszystkich informacji, które są istotne przy ustalaniu dokładnej lokalizacji zdarzenia przez ONA. Podobnie jak mapa UMM, mapa alternatywna nie była aktualna, nie posiadała wielu nazw miejscowości, ulic czy innych charakterystycznych miejsc. Wyszukiwanie charakterystycznych miejsc czy obiektów na mapie alternatywnej było specyficzne - w wyszukiwarce należało wpisać konkretne wyrażenie („słowo klucz”), np. „Schronisko Morskie Oko”, ponieważ przy wpisaniu „Morskie Oko” obiekt nie był zlokalizowany na mapie. Dodatkowo dane pozyskane z mapy alternatywnej ONA musiał ręcznie przepisywać lub kopiować do tzw. formatki („przeskakując między oknami”), ponieważ nie była ona kompatybilna z ST CPR. W mapach dostępnych w ST CPR - UMM i mapie alternatywnej - brakowało nazw niektórych miejscowości, ulic, numerów budynków, niektórych wejść na plaże, prawidłowej numeracji niektórych dróg i ich kilometrażu, części charakterystycznych punktów, skrzyżowań, wskazywania prawidłowej przynależności administracyjnej danej lokalizacji i dokładnej lokalizacji zgłaszającego. Mapy te nie były

wystarczająco często aktualizowane - znajdowały się na nich instytucje, nazwy ulic, inne obiekty, które już nie istniały. W mapie UMM i alternatywnej były rozbieżności dotyczące dróg krajowych i autostrad, odległości oraz występowały braki pikietażu dróg lub całkowity brak danego odcinka drogi, o którym mówił zgłaszający. Mapy często się zawieszały, co uniemożliwiało wyszukiwanie konkretnych informacji, niezbędnych dla ONA do zlokalizowania miejsca zdarzenia.

**Współpraca CPR
z MSWiA przy
opracowaniu
i aktualizacji pytań do
zgłaszających
zdarzenie**

Wojewodowie i Komendant PSP w Warszawie współpracowali z Ministrem SWiA w zakresie opracowania i aktualizacji szczegółowego katalogu zdarzeń i odpowiednich do nich pytań, które należy zadać zgłaszającemu zgłoszenie alarmowe, szczegółowe procedury obsługi zgłoszeń alarmowych, a także procedury przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej oraz procedury przekazania zgłoszeń alarmowych. Prace te, mające na celu aktualizację ww. dokumentów obowiązujących od 2020 r., zostały zainicjowane i koordynowane przez MSWiA i trwały odpowiednio: od kwietnia 2022 r. do końca 2023 r.

**Zapewnienie
bezpieczeństwa
informacji oraz
ochrony danych
osobowych w CPR**

Wojewoda, zgodnie z ustawą o SPR i rozporządzeniem KRI, ma obowiązek zapewnienia bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego ST CPR. Obejmuje to ochronę przed nieuprawnionym dostępem, integralność i dostępność danych, przeciwdziałanie uszkodzeniom oraz określenie zasad przetwarzania i zgłaszania naruszeń danych. Ponadto, musi wdrożyć i utrzymywać System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (SZBI) zgodnie z normą PN-ISO/IEC 27001, który obejmuje politykę bezpieczeństwa informacji, zarządzanie ryzykiem i audytowanie. Wojewoda odpowiada także za regularną aktualizację regulacji wewnętrznych w reakcji na zmieniające się otoczenie i wyniki kontroli bezpieczeństwa.

W okresie objętym kontrolą we wszystkich CPR została opracowana i wdrożona polityka bezpieczeństwa informacji oraz polityka ochrony danych osobowych. Dodatkowo, Minister SWiA przekazał do stosowania przez CPR Politykę przetwarzania danych osobowych w ST CPR – dnia 2 grudnia 2020 r. oraz 15 lipca 2024 r. Polityki były poddawane cyklicznym przeglądom, a ich postanowienia aktualizowane. Pracownicy CPR byli zapoznawani z tymi politykami.

**Funkcjonowanie
wsparcia dla
użytkowników w
światle kontroli w CPR**

Minister SWiA zorganizował i zapewnił wsparcie techniczne dla użytkowników CPR. Obsługa techniczna CPR (administratorzy lokalni ST CPR) oraz koordynatorzy zmiany korzystali ze wsparcia poprzez system Helpdesk, a w sprawach pilnych kontaktowali się telefonicznie z administratorem centralnym - Centrum Technicznym (CT) w KCMSPR w MSWiA. Kontakt ten był możliwy 24h na dobę przez siedem dni w tygodniu.

MSWiA opracowało i przekazało CPR „Procedurę zgłaszania incydentów przez użytkowników końcowych w ramach systemu informatycznego centrów powiadamiania ratunkowego”¹⁴³. Dokument zawierał szczegółowe wytyczne dla użytkowników systemu porządkujące i formalizujące proces zgłaszania i obsługi zgłoszeń serwisowych.

Incydenty (problemy techniczne) zgłaszali administratorzy lokalni w CPR, a pod ich nieobecność koordynatorzy zmiany. Logowanie do systemu odbywało się na jedno konto założone dla każdego z CPR. Użytkownicy systemu mogli na bieżąco obserwować status zgłoszenia. Zgłoszenia podlegały klasyfikowaniu wg ważności problemu przez pracownika technicznego MSWiA, obsługującego zgłoszenie. Zgłaszający przy dokonywaniu zgłoszenia wybierał: typ zgłoszenia (incydent czy wniosek), kategorię (awaria, awaria krytyczna), domenę (certyfikaty, logowanie, użytkownicy), rodzaj problemu. Zgłoszenia dokonane przez pracowników CPR były rejestrowane pod numerem ID i ich status oraz rozwiązanie było dostępne dla koordynatora lub informatyka CPR. Użytkownicy mieli możliwość zgłaszania uwag do zgłoszenia, ale zgłaszający nie miał wpływu na termin rozwiązania problemu. W większości zgłoszenia były klasyfikowane z niskim priorytetem, a w pojedynczych przypadkach priorytet ten był zwiększany do bardzo wysokiego lub krytycznego. W szczególności Wojewoda Łódzki m.in. wyjaśniła, że w systemie helpdesk informacje podlegają klasyfikacji według wagi problemu od priorytetu bardzo niskiego po bardzo wysoki. *Trudno określić, czy ta klasyfikacja w rzeczywistości wpływa na termin rozwiązania problemu, gdyż od 2019 r. do września 2024 r. na ogólną liczbę blisko 800 zgłoszeń awarii i wniosków w helpdesk, zaledwie 15 miało priorytet inny niż bardzo niski (...). Opcjonalnym kanałem komunikacji jest droga elektroniczna (mail), obecnie stosowana bardzo rzadko, (...) bądź telefoniczna – na telefon dyżurnego. Zgłasza się tą drogą najczęściej sprawy drobne, możliwe do załatwienia od ręki.* Wojewoda wyjaśniła, że użytkownicy, którzy dokonują zgłoszenia, nie posiadają możliwości oceny lub skierowania uwag na temat terminowości i sposobu rozwiązania problemu. Z wyjaśnień Wojewody wynikało, że o poziomie priorytetu zgłoszeń decydują pracownicy je obsługujący, zaś CPR w Łodzi,

¹⁴³ Wersja 2.0 z 26 lutego 2020 r.

jako zgłaszający incydent, nie ma możliwości wyboru priorytetu nawet w sytuacji, w których uznaje dane zgłoszenie za wymagające reakcji w trybie innym niż kolejność wpływu zgłoszeń. Gwarantowany okres reakcji na zgłoszenie nie został nigdy określony i zakomunikowany przez służby techniczne MSWiA, co nie pozwalało na określenie ewentualnych opóźnień w tym zakresie. Użytkownikom CPR nie zapewniono dostępu do bazy wiedzy z najczęściej zgłaszanymi problemami oraz sposobem ich rozwiązania. Wojewoda wyjaśnił, że na platformie edukacyjnej Moodle została udostępniona jedynie baza wiedzy o systemie i procedurach, w tym procedura przekazywania zgłoszeń w sytuacji awaryjnej.

Najwięcej zgłoszeń CPR dotyczyło problemów związanych z tzw. „formatką”, modułem mapowym UMM oraz z wnioskami o nagranie – dotyczyło to problemów w odnalezieniu nagrania ze zgłoszenia w ST CPR na szczelbu CPR.

**Nadawanie
i odbieranie
uprawnień
pracownikom CPR do
dostępu do pracy
w ST CPR**

Kontrola nadawania, zmiany i odbierania uprawnień pracownikom CPR uczestniczącym w przetwarzaniu informacji w systemie powiadamiania ratunkowego do ST CPR, wykazała, że w sześciu z 10 CPR wszystkim pracownikom, którym przypisano lub cofnięto dostęp do zadań związanych z przetwarzaniem informacji w systemie powiadamiania ratunkowego, zmian ww. uprawnień (aktywny lub zablokowany) dokonywano bezzwłocznie na podstawie wniosków pisemnych, zgodnie z zasadami określonymi w pkt 3.2.1. Nadawanie uprawnień w ST CPR oraz w pkt 3.2.2. Odbieranie uprawnień w ST CPR, Polityki przetwarzania danych osobowych w ST CPR wprowadzonej przez MSWiA do stosowania od 15 grudnia 2020 r. Stwierdzono w tym zakresie nieprawidłowości w czterech CPR.

Przykład

W CPR w Rzeszowie 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 Rzeszowie¹⁴⁴.

Wojewoda wyjaśniła, że *Obecnie każdorazowa zmiana uprawnień dokonywana jest wyłącznie w wymaganej przez Instrukcję Zarządzania Systemem Teleinformatycznym pisemnej formie.* Ponadto badanie dokumentacji czterech pracowników CPR w Rzeszowie wykazało, że w trzech przypadkach (75%) dane dotyczące dat nadania uprawnień zawarte w Kartach rejestru były niewłaściwe, tj.:

¹⁴⁴ Nadanej 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.

- 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,

- 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.

Wojewoda wyjaśniła, że *Przyczyną rozbieżności (...) był błąd pracownika. (...) zakwestionowane karty zostały skorygowane i uzupełnione.*

Kontrola NIK wykazała także, że rejestr prowadzony był z naruszeniem postanowień Polityki przetwarzania w ST CPR:

- na wszystkich 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, na których odnotowano zmianę Roli dla użytkownika, nie podano powodu odebrania uprawnień, co było niezgodne z postanowieniami pkt 3.2.2 Polityki przetwarzania danych osobowych w ST CPR.

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

W CPR w Lublinie nie został zablokowany pracownikowi dostęp do ST CPR na dzień 31 października 2024 r., pomimo że pracę w Centrum zakończył 21 stycznia 2024 r. Dostęp zablokowano dopiero w dniu stwierdzenia nieprawidłowości przez kontrolerów NIK.

Zgodnie z § 19 ust. 2 pkt 4 i 5 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 21 maja 2024 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych, zarządzanie bezpieczeństwem informacji realizowane jest m.in. przez podejmowanie działań zapewniających, że osoby zaangażowane w proces przetwarzania informacji posiadają stosowne uprawnienia i uczestniczą w tym procesie w stopniu adekwatnym do realizowanych przez nie zadań oraz obowiązków. W przypadku zmiany zadań ww. osób uprawnienia te powinny być bezzwłocznie zmieniane. Ponadto w obowiązującej w Centrum *Polityce*

przetwarzania danych osobowych w ST CPR wskazano, że odebranie uprawnień do tego systemu powinno nastąpić obligacyjnie i niezwłocznie w sytuacji zmiany stanowiska lub zakończenia stosunku pracy z użytkownikiem.

Kierownik CPR wyjaśnił, że incydent nieodebrania uprawnień dotyczył byłego pracownika i był jednorazowym przypadkiem.

Ponadto, w prowadzonym przez CPR rejestrze nadanych i odebranych uprawnień do pracy w ST CPR nie odnotowywano daty ich nadania i odebrania, co było niezgodne z pkt 3.2.1 i 3.2.2 *Polityki przetwarzania danych osobowych w ST CPR*.

Nieliczne składanie wniosków o ukaranie do organów ścigania za blokowanie numeru 112 i w razie podejrzenia innych przestępstw

Tylko w sześciu na 10 objętych kontrolą CPR kierowano na podstawie art. 66 § 1 pkt 2 Kodeksu wykroczeń zawiadomienia do właściwych organów ścigania o ukaranie osoby blokującej numer alarmowy lub składano zawiadomienia dotyczące znieważenia operatora numerów alarmowych oraz jednoczesnego blokowania numeru alarmowego 112 i zawiadomienia dotyczące podejrzenia popełnienia przestępstwa znieważenia pracownika CPR oraz wywierania groźbą bezprawną wpływu na czynności urzędowe organu. W latach 2019-2024 (do 31 sierpnia) złożono do Prokuratury lub Policji łącznie 209 zgłoszeń, z tego przez CPR: w Gdańsku – 24, Lublinie – 7, Łodzi – 18, Olsztynie – 25, Rzeszowie – 9, Wrocławiu – 124 i Radomiu -2. W przypadku pozostałych czterech CPR pracownicy podejmowali działania, które polegały tylko na informowaniu Policji o bezpodstawnym blokowaniu numeru alarmowego 112 poprzez przekazywanie im w ramach ST CPR tzw. formatek.

Przykład

W CPR w Radomiu, w okresie objętym kontrolą Komendant PSP w Warszawie w ograniczony sposób korzystał z uprawnień wynikających z art. 66 § 1 pkt 2 Kodeksu wykroczeń, polegających na kierowaniu wniosków o ukaranie osób uporczywie blokujących numer alarmowy 112¹⁴⁵. Komendant wyjaśnił, że operatorzy zostali poinstruowani o możliwości umieszczenia w polu opis w formacie zgłoszenia informacji o uporczywym blokowaniu numeru alarmowego. Formatka przesyłana jest do Systemu Wspomagania Dowodzenia Policji. Dalsze ewentualne postępowanie prowadzone jest na poziomie Policji.

Komendant poinformował ponadto, że z informacji jakie udało się pozyskać od przedstawicieli pozostałych ośrodków krajowych wynika, że efektywność w egzekucji wniosków kierowanych zgodnie z art. 66 § 1 pkt 2 Kodeks wykroczeń jest bardzo niska. Na podstawie opracowanego

¹⁴⁵ W Komendzie nie podjęto działań, poza ww. dwoma udokumentowanymi przypadkami, polegających na formalnym zawiadomieniu Policji w trybie określonym w art. 66 § 1 pkt 2 Kodeksu wykroczeń, który daje możliwość samodzielnego kierowania wniosków o ukaranie.

przez MSWiA raportu – tzw. *Raport62_RAD_Blokowanie* ustalono, że w CPR w Radomiu odnotowano: w 2021 r. (od października) – 1 zgłoszenie blokowania numeru 112, w 2022 r. – 11 zgłoszeń, w 2023 r. – 47 zgłoszeń, a w 2024 r. – 24 zgłoszenia. CPR nie posiadało danych dotyczących: ile skierowano wniosków o ukaranie, ile postępowań zostało umorzonych oraz ile w ww. okresie zakończyło się karą aresztu lub ograniczenia wolności lub nałożenia grzywny, ani w jakiej wysokości. W ocenie Komendanta, nie zauważa się zmniejszenia liczby połączeń określanych jako blokowanie numeru alarmowego. Należy wskazać, że nie ma technicznych możliwości ograniczenia liczby osób blokujących numer alarmowy z uwagi na nieodpłatną i nieograniczoną dostępność numeru 112 dla wszystkich użytkowników.

W przypadku CPR w Opolu w latach 2019-2024 nie kierowano do Policji formalnych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia wykroczeń z art. 66 § 1 pkt 2 Kodeksu wykroczeń, obejmujących całość materiału dowodowego. Tym samym nie istniała możliwość skorzystania z przewidzianej w art. 27 § 2 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia¹⁴⁶ samodzielnego występowania w charakterze oskarżyciela posiłkowego o ukaranie takich osób w sprawach, w których Policja otrzymała z kontrolowanej jednostki dane osób blokujących numer alarmowy i nie poinformowała o wystąpieniu z wnioskiem o ukaranie.

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

W Urzędzie Wojewódzkim w Opolu brak było informacji o efektach prowadzonych przez Policję czynności wyjaśniających w sprawach nieuzasadnionego blokowania numeru alarmowego 112, zarówno tych, co do których zapytanie składała Policja, jak i tych pozostałych zgłoszonych przez CPR.

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

¹⁴⁶ Dz.U. z 2024 r. poz. 977, ze zm.

wynikał z faktu, iż nie kierowano formalnych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia wykroczeń z art. 66 § 1 pkt 2 Kodeksu wykroczeń.

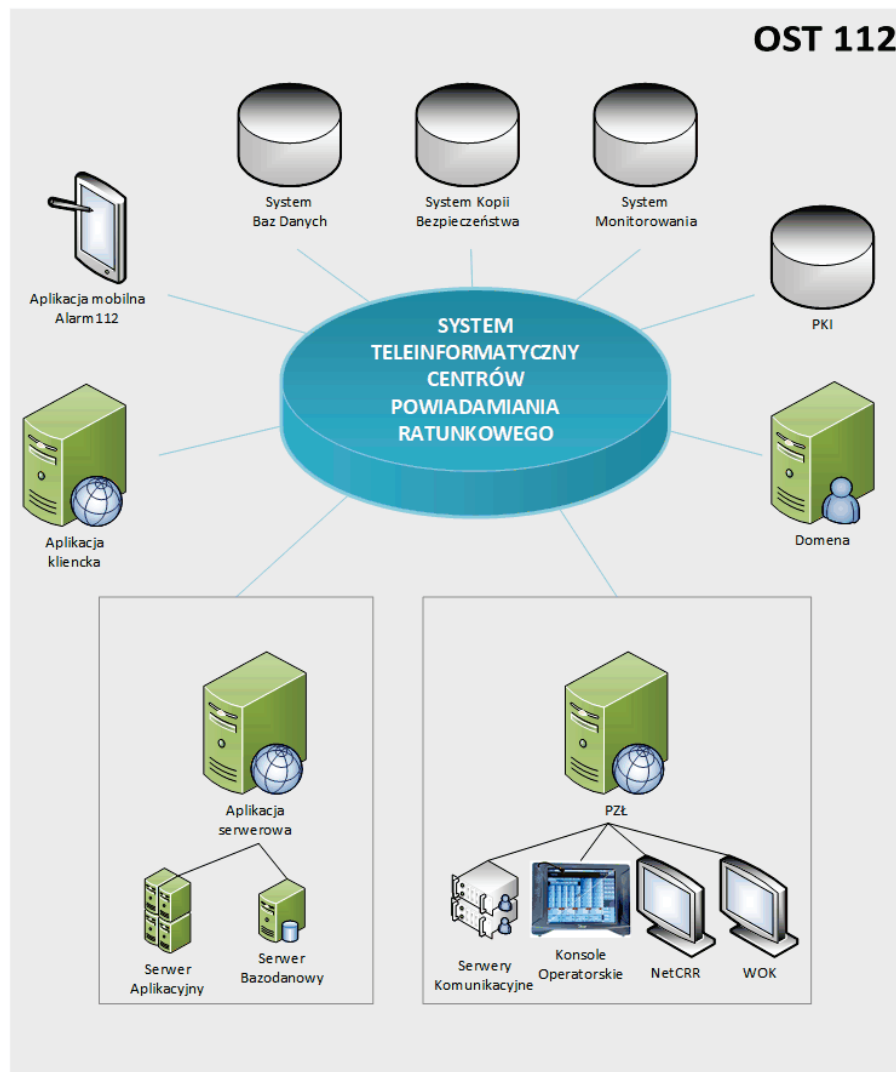
Zastępca Kierownika CPR wyjaśniła: (...) *Żadne procedury nie umożliwiają osobie przyjmującej zgłoszenie występowania do Policji o informację, dotyczącą przebiegu interwencji i podjętych czynnościach. (...) Skuteczność działania mogą jednak stwierdzić sami operatorzy w codziennej pracy, ponieważ osoby, które notorycznie blokują numer 112 są znane i rozpoznawalne, zarówno po numerach telefonów jak i adresach, czy nawet i głosie. Po interwencji Policji przestają wykonywać połączenia. Często osoby blokujące numer alarmowy to osoby z zaburzeniami psychicznymi – wracają po pewnym czasie do ponownego blokowania numeru alarmowego, mimo poniesionych kar. (...) Dotychczasowe działania podejmowane przez CPR uznane zostały za wystarczające. W mojej opinii w latach 2019–2024 powiadamianie Policji o nieuzasadnionym blokowaniu numerów alarmowych przyczyniło się do ograniczenia liczby osób blokujących numer alarmowy.*

W przypadku CPR w Poznaniu 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 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.

Dyrektor Generalny wyjaśnił, że zgłoszenia o blokowaniu numeru alarmowego były przekazywane przez ST 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.

6. ZAŁĄCZNIKI

6.1. OPIS DZIAŁANIA SYSTEMU TELEINFORMATYCZNEGO CENTRÓW POWIADAMIANIA RATUNKOWEGO



W STCPR następuje:

- przyjęcie zgłoszenia alarmowego w postaci głosowej lub bezgłosowej;
- pobranie danych (lokalizacji, dane zgłaszającego) z systemu zewnętrznego – PLI CBD (Platforma Lokalizacyjno-Informacyjna z Centralną Bazą danych) poprzez CPSPR (Centralny Punkt Systemu Powiadamiania Ratunkowego);
- wizualizacja lokalizacji zgłaszającego oraz miejsca zdarzenia na UMM (Uniwersalny Moduł Mapowy);
- rejestracja oryginalnej treści zgłoszenia;
- rejestracja danych opisujących miejsce i okoliczności zdarzenia oraz lokalizację osoby zgłaszającej;

- udostępnianie zebranych danych uprawnionym użytkownikom ST CPR oraz dyspozytorom służb (za pośrednictwem Systemów Wspomagania Dowodzenia (SWD) Policji, SWD PSP, SWD PRM).

ST CPR pracuje w odizolowanym środowisku. Komunikacja wewnętrzna między elementami składowymi systemu realizowana jest w całości wewnątrz sieci OST112. Łączność telefoniczna realizowana jest poprzez OST112 oraz dedykowane łącza telekomunikacyjne, punkty styku z operatorami telekomunikacyjnymi.

6.2. METODYKA KONTROLI I INFORMACJE DODATKOWE

Cel główny kontroli	Czy prawidłowo i rzetelnie funkcjonuje System Powiadamiania Ratunkowego?
Cele szczegółowe	<ol style="list-style-type: none"> 1. Czy podejmowane przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji działania przyczyniły się do zapewnienia należytej organizacji i prawidłowego funkcjonowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112? 2. Czy działania podjęte przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej dotyczące Systemu Powiadamiania Ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112 były prawidłowe i rzetelne? 3. Czy Centra Powiadamiania Ratunkowego działające w ramach Systemu Powiadamiania Ratunkowego w zakresie numeru alarmowego 112 zostały zorganizowane i funkcjonują prawidłowo i rzetelnie?
Zakres podmiotowy	Kontrolą objęto 12 jednostek: Ministerstwo SWiA, UAE oraz 9 urzędów wojewódzkich i Komendę Wojewódzką PSP w Warszawie.
Kryteria kontroli	Kontrolę przeprowadzono na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy o NIK z uwzględnieniem kryteriów: legalności, celowości, gospodarności i rzetelności.
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2019 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych w jednostce, z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed lub po tym okresie. Czynności kontrolne w jednostkach przeprowadzono w okresie od 9 września 2024 r. do 23 grudnia 2024 r.
Działania na podstawie art. 29 ustawy o NIK	<p>Korzystano z pozyskiwania informacji na podstawie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK. W ramach kontroli P/24/005:</p> <ul style="list-style-type: none"> – w Ministerstwie SWiA zwrócono się do Ministra Zdrowia o wyjaśnienie przyczyn braku wydania przez Ministra Zdrowia pozytywnej opinii w celu zapewnienia od 1 stycznia 2025 r. przekierowania połączeń z numeru alarmowego 999 do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego, a także zwrócono się do Ministra Cyfryzacji o wyjaśnienie stanu prac w celu wdrożenia systemu dokładnej lokalizacji osoby dzwoniącej na numer alarmowy (AML), oraz do Głównego Geodety Kraju o wyjaśnienie przyczyn błędów

danych mapowych udostępnionych do systemu teleinformatycznego numeru alarmowego 112;

- w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej zwrócono się do Komendanta Głównego Policji, który odpowiada za dystrybucję informacji o lokalizacji oraz danych abonenta dzwoniącego na numer alarmowy do służb ratunkowych, o przekazanie tych danych w celu zweryfikowania realizacji obowiązku ich udostępniania przez UKE tym służbom.

Pozostałe informacje

Zgłoszono łącznie osiem zastrzeżeń do wystąpień pokontrolnych skierowanych do Ministra SWiA oraz Wojewody Łódzkiego. Uchwałą Kolegium NIK z dnia 12 marca 2025 r. jedno zastrzeżenie Ministra SWiA odrzucono, jedno zastrzeżenie uwzględniono w całości i jedno zastrzeżenie uwzględniono w części. Uchwałą Komisji Rozstrzygającej NIK z dnia 12 lutego 2025 r. cztery zastrzeżenia Wojewody Łódzkiego odrzucono a jedno zastrzeżenie uwzględniono w części.

Stan realizacji wniosków pokontrolnych

Stan realizacji wniosków pokontrolnych: Do kierowników jednostek kontrolowanych zostało skierowanych 12 wystąpień pokontrolnych, gdzie zidentyfikowano 41 nieprawidłowości, z których 8 zostało usuniętych już w trakcie kontroli. NIK sformułowała 20 wniosków pokontrolnych. Według stanu na dzień 25 marca 2025 r. zrealizowano 12 wniosków, jeden był w trakcie realizacji i 7 wniosków było niezrealizowanych.

Kierownicy kontrolowanych urzędów poinformowali NIK o podjęciu działań na rzecz realizacji wniosków pokontrolnych.

Wnioski NIK skierowane do kierowników jednostek kontrolowanych dotyczyły m.in.:

w MSWiA:

- podjęcia działań w celu wyboru przedsiębiorcy telekomunikacyjnego zapewniającego połączenie CPR z publiczną siecią telekomunikacyjną;
- zapewnienia możliwości odbierania przez System krótkich wiadomości tekstowych kierowanych do numeru alarmowego 112;
- opracowania szczegółowego programu szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego;

w UKE:

- Systematyczne weryfikowanie kompletności danych¹⁴⁷ w systemie PLI CBD.
- Wszczynianie postępowań administracyjnych i nakładanie kar pieniężnych na PT, którzy nie przekazali danych i informacji do PLI CBD.

w Urzędach Wojewódzkich i Komendzie Wojewódzkiej PSP w Warszawie:

¹⁴⁷ Zgodnie z nowymi przepisami ustawy PKE, obowiązek ten uregulowany jest w art. 337 ust. 5 tej ustawy.

- podejmowanie wszystkich prawnie dostępnych działań mających na celu ograniczenie liczby osób blokujących numer alarmowy oraz utrudniających prawidłowe funkcjonowanie CPR;
- niezwłoczne blokowanie dostępu do systemów informatycznych pracownikom, którzy zakończyli pracę w CPR;
- rzetelne wypełnianie przez operatorów formatek obsługiwanych zgłoszeń o charakterze niealarmowym;
- przestrzeganie, określonego przez MSWiA, limitu zatrudnienia na poszczególnych stanowiskach pracy w CPR;
- przestrzeganie formy pisemnej dla wniosków o rejestrację użytkowników i cofnięcie uprawnień do ST CPR;
- zweryfikowanie i zaktualizowanie danych użytkowników w Rejestrze nadanych i odebranych uprawnień dla ST CPR, dla zapewnienia ich zgodności ze stanem faktycznym;
- uregulowanie procesu przeprowadzania ocen pracy operatorów oraz ocen kompetencji koordynatorów, koordynatorów-trenerów bądź osób ubiegających się o zatrudnienie na ww. stanowiskach, w celu dokonywania tych ocen w sposób rzetelny, wymagany art. 16 ust. 3 pkt 3 oraz art. 16c ust. 5 i 6 ustawy o SPR;
- ujmowanie w kartach oceny pracy osób, o których mowa w § 1 pkt 1 rozporządzenia w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy, oceny opisowej Kierownika Centrum lub jego Zastępcy;
- zapewnienie pracownikom CPR obowiązkowych szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego w wymiarze wymaganym ustawą o SPR.

Finansowe rezultaty kontroli wyniosły 5 481,76 zł. W 2023 r. poniesiono wydatki z przekroczeniem wartości przyjętej w planie finansowym Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi (§ 4010) na wynagrodzenia osobowe pracowników CPR w Łodzi. Łączna kwota wykonania wydatków w § 4010 CPR wyniosła 6 394 336,76 zł, podczas gdy środki zaplanowane na ten cel w planie finansowym wynosiły 6 388 855 zł. Powyższe stanowiło działanie niezgodne z zasadami określonymi m.in. w art. 44 ust. 1 pkt 3 oraz w art. 52 ust. 1 ustawy o finansach publicznych, wedle których wydatki publiczne mogą być ponoszone na cele i w wysokościach ustalonych w planie finansowym, stanowiącym m.in. nieprzekraczalny limit wydatków i rozchodów.

**Udział innych organów
kontroli na podstawie
art. 12 ustawy o NIK**

Nie korzystano z uprawnień przyznanych NIK w art. 12 ustawy o NIK.

Wykaz jednostek kontrolowanych

Lp.	Jednostka organizacyjna NIK przeprowadzająca kontrolę	Nazwa jednostki kontrolowanej	Imię i nazwisko kierownika jednostki kontrolowanej
1.	Departament Administracji Publicznej	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji	Tomasz Siemoniak, Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji, od 13 maja 2024 r. Poprzednio: Marcin Kierwiński, od 13 grudnia 2023 r. do 13 maja 2024 r.,; Paweł Szefernaker, 27 listopada 2023 r. do 13 grudnia 2023 r., Mariusz Kamiński, od 14 sierpnia 2019 r. do 27 listopada 2023 r. (od 9 sierpnia 2019 r. do 13 sierpnia 2019 r. Zastępujący Ministra SWiA), Elżbieta Witek, od 4 czerwca 2019 r. do 9 sierpnia 2019 r., Joachim Brudziński, od 9 stycznia 2018 r. do 4 czerwca 2019 r.
		Urząd Komunikacji Elektronicznej	Jacek Oko, od dnia 18 września 2020 r. do nadal. Poprzednio: Krzysztof Dyl, od 31 maja do 17 września 2020 r., Marcin Cichy, od 22 września 2016 r. do 30 maja 2020 r.
		Komenda Wojewódzka PSP w Warszawie	nadbrygadier Artur Gonera, od 3 lutego 2024 r. do obecnie. Poprzednio: Bogdan Łasica, od 1 października 2017 r. do 26 marca 2020 r., Jarosław Nowosielski, od 27 marca 2020 r. do 31 października 2022 r., Jarosław Piotrowski, od 16 listopada 2022 r. do 2 stycznia 2024 r.
2.	Delegatura NIK w Gdańsku	Pomorski Urząd Wojewódzki w Gdańsku	Beata Rutkiewicz, od 20 grudnia 2023 r. do obecnie. Poprzednio: Dariusz Drelich, od 9 grudnia 2015 r. do 19 grudnia 2023 r.

3.	Delegatura NIK w Katowicach	Śląski Urząd Wojewódzki w Katowicach	Marek Wójcik, od 20 grudnia 2023 r. do obecnie. Poprzednio: Jarosław Wieczorek, od 5 grudnia 2015 r. do 2 listopada 2023 r., Jan Chrzęszcz, od 3 listopada 2023 r. do 19 grudnia 2023 r.
4.	Delegatura NIK w Lublinie	Lubelski Urząd Wojewódzki w Lublinie	Krzysztof Komorski od 20 grudnia 2023 r. do obecnie. Poprzednio: Lech Sprawka od 25 listopada 2019 r. do 19 grudnia 2023 r., Przemysław Czarnek od 9 grudnia 2015 r. do 11 listopada 2019 r.
5.	Delegatura NIK w Łodzi	Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi	Dorota Ryl, Wojewoda Łódzki, od 20 grudnia 2023 r. Poprzednio: Karol Młynarczyk, od 18 kwietnia 2023 r. do 19 grudnia 2023 r., Tobiasz Bocheński, od 25 listopada 2019 r. do 17 kwietnia 2023 r., Karol Młynarczyk, od 12 do 24 listopada 2019 r., Zbigniew Rau, od 9 grudnia 2015 r. do 11 listopada 2019 r.
6.	Delegatura NIK w Olsztynie	Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie	Radosław Król, od 20 grudnia 2023 r. Poprzednio: Artur Chojecki, od 9 grudnia 2015 r. do 1 listopada 2023 r., Piotr Opaczewski, od 2 listopada 2023 r. do 19 grudnia 2023 r.
7.	Delegatura NIK w Opolu	Opolski Urząd Wojewódzki w Opolu	Monika Jurek, od 20 grudnia 2023 r. Poprzednio: Adrian Czuba, od 9 grudnia 2015 r. do 14 marca 2021 r., Sławomir Kłosowski od 15 marca 2021 r. do 19 grudnia 2023 r.
8.	Delegatura NIK w Poznaniu	Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu	Agata Sobczyk, od 28 grudnia 2023 r. Poprzednio: 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.
9.	Delegatura NIK w Rzeszowie	Podkarpacki Urząd Wojewódzki w Rzeszowie	Teresa Kubas-Hul, od dnia 20 grudnia 2023 r. Poprzednio: Ewa Leniart, od 1 stycznia 2019 r. do 11 listopada 2019 r. i od dnia 13 stycznia 2020 r. do dnia 2 listopada 2023 r., Jolanta Sawicka, od 11 listopada 2019 r. do 12 stycznia 2020 r. i od 3 listopada 2023 r. do 19 grudnia 2023 r.
10.	Delegatura NIK we Wrocławiu	Dolnośląski Urząd Wojewódzki we Wrocławiu	Anna Żabska, od 26 listopada 2024 r. Poprzednio: Maciej Awizeń, od 22 grudnia 2023 r. do 25 listopada 2024 r., Jarosław Obremski, od 5 grudnia 2019 r. do 21 grudnia 2023 r., Jarosław Kresa, od 12 listopada 2019 r. do 4 grudnia 2019 r., Paweł Hreniak, od 9 grudnia 2015 r. do 11 listopada 2019 r.

6.2.1. WYKAZ OCEN KONTROLOWANYCH JEDNOSTEK

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności ^{7/}	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			prawidłowe (m.in.)	nieprawidłowe
1.	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji	W formie opisowej	<p>- SPR spełniał określone w ustawie o SPR wymagania w zakresie m.in.: wymiany informacji pomiędzy CPR a SWD służb ratunkowych oraz zapewnienia operatorom numeru 112 usługi lokalizacji dzwoniących na numery alarmowe, która nie zawsze umożliwiała dokładne ustalenie lokalizacji tej osoby.</p> <p>- Minister SWiA zapewnił obsługę kierowanych na numery 997 i 998 połączeń przez CPR, jednak w związku z niewydaniem pozytywnej opinii przez Ministra Zdrowia, zgłoszenia z numeru 999 nie były kierowane do SPR i obsługiwane przez CPR, pomimo upływu ustawowego terminu. Minister SWiA określił limit osób zatrudnionych na stanowiskach operatorskich w CPR, a także przy udziale wojewodów upowszechniał wiedzę o numerze alarmowym 112.</p> <p>- Minister SWiA opracował i wdrożył przepisy dotyczące przetwarzania danych osobowych,</p>	<p>- niedokonanie przez Ministra wyboru przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w celu podłączenia CPR do publicznej sieci telekomunikacyjnej, pomimo obowiązku nałożonego art. 15 ust. 1 i 2 ustawy o SPR,</p> <p>- przechowywanie w SPR danych dotyczących zgłoszeń alarmowych przez okres dłuższy niż przez 3 lata, co stanowiło naruszenie art. 10 ust. 2 oraz art. 10 ust. 11 ustawy o SPR,</p> <p>- niezapewnienie możliwości odbierania przez System wiadomości SMS kierowanych do numeru alarmowego 112, co było nierzetelne,</p> <p>- nieopracowanie przez KCMSPR szczegółowego programu szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego operatorów numerów alarmowych, co było niezgodne z art. 18a pkt 6 lit. b) ustawy o SPR,</p> <p>- nieprzygotowanie i nieprzeprowadzenie do 30 października</p>

			<p>zarządzania bezpieczeństwem informacji oraz zapewnienia ciągłości działania w zakresie SPR.</p> <p>- Minister SWiA zapewnił utrzymanie oraz prowadzenie prac rozwojowych SPR, a za pośrednictwem KCMSPR prowadził nadzór i monitoring działania CPR.</p>	<p>2024 r. przez KCMSPR szkoleń wstępnych dla kierowników i zastępców kierowników CPR, co było niezgodne z art. 18a pkt 5 ustawy o SPR i uniemożliwiło osobom zatrudnionym na tych stanowiskach odbycie tych szkoleń w terminach ustawowych,</p> <p>-niemonitorowanie w czterech kwartałach (IV z 2019 r., I, II i IV z 2020 r.) poziomu wydatków poniesionych przez wojewodów na realizację zadań z zakresu powiadamiania ratunkowego, co było niezgodne z art. 35 ust. 2 ustawy o SPR oraz niemonitorowanie wykorzystania limitu wydatków z budżetu państwa, w częściach, których dysponentem jest Minister SWiA w zakresie dotyczącym współpracy Policji, PSP, dyspozytorni medycznych i ministra właściwego do spraw zdrowia z SPR oraz wojewodów w zakresie dotyczącym współpracy PSP z SPR, co było niezgodne z art. 35 ust. 7 tej ustawy,</p> <p>- wydanie 10 pracownikom KCMSPR upoważnień</p>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				do przetwarzania danych nieadekwatnych do wykonywanych przez nich zadań w SPR, co było nierzetelne.
2.	Urząd Komunikacji Elektronicznej	W formie opisowej	<p>- Prezes UKE zapewnił funkcjonalność systemu PLI CBD, zgodnie z wymaganiami określonymi w § 3 ust. 1 pkt 1-2 i § 4 pkt 1-2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 28 grudnia 2015 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania systemu gromadzącego i udostępniającego informacje i dane od przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.</p> <p>- Prezes UKE zapewnił dostępność systemu w sposób umożliwiający korzystanie z niej bez przeszkód. Zapewnił też po stronie systemu warunki do świadczenia przez dostawców usług połączeń głosowych i wiadomości tekstowych (SMS) na numer alarmowy 112.</p> <p>- W Urzędzie prawidłowo realizowano zadania dotyczące m.in.: opracowania dokumentacji w zakresie polityki bezpieczeństwa informacji, bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych, a także w zakresie polityki</p>	<p>- niezapewnienie kompletności danych identyfikujących abonentów, o których mowa w art. 78 ust. 2 ustawy Pt, gromadzonych w PLI CBD, co było nierzetelne;</p> <p>- niewszczynanie w 327 przypadkach postępowań administracyjnych w celu nałożenia kar pieniężnych, do czego Prezes UKE był zobowiązany w przypadku braku realizacji przez PT obowiązku przekazywania danych do PLI CBD, o którym mowa w art. 78 ust. 1, 2 i 5 ustawy PT, co było niezgodne z art. 210 ust. 1 w związku z art. 209 ust. 1 pkt 18a ustawy Pt.</p>

			<p>ciągłości działania PLI CBD.</p> <p>- Prezes UKE gromadził informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego 112 albo innego numeru alarmowego oraz dane abonenta, który wykonał to połączenie od przedsiębiorców telekomunikacyjnych, jednakże dane te były niekompletne.</p>	
3.	Komenda Wojewódzka PSP w Warszawie	W formie opisowej	<p>Komendant zapewnił warunki kadrowe i finansowe, umożliwiające prawidłową i skuteczną realizację zadań przez CPR w Radomiu.</p> <p>- Stan zatrudnienia operatorów numerów alarmowych był zgodny z przyznanymi limitami zatrudnienia ustalonymi przez Ministra SWiA.</p> <p>- Pracownicy CPR posiadali wymagane kwalifikacje określone dla zajmowanego stanowiska pracy oraz ukończyli szkolenia doskonalące dla operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów – trenerów.</p> <p>- Obsługa zgłoszeń przebiegała w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, instrukcjami i procedurami, opracowanymi przez Ministerstwo SWiA.</p>	<p>- nieopracowanie zasad funkcjonowania Centrum, zasad organizacji pracy pracowników Centrum oraz planu zwiększania obsady osobowej Centrum w okresie zwiększonego ruchu alarmowego oraz niesporządzenia planu postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych, co było niezgodne z § 4 ust. 1 rozporządzenia Ministra SWiA z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych,</p> <p>- nieodbycie przez Kierownika CPR i osobę pełniącą obowiązki zastępcy Kierownika CPR</p>

			<p>- Komendant 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.</p>	<p>szkolenia wstępnego odpowiednio w terminie do 1 września 2022 r. oraz do 12 listopada 2023 r., co było niezgodne z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 17 września 2020 r. o zmianie ustawy o SPR oraz art. 16c ust. 2 pkt 4 ustawy o SPR. Szkolenie to ww. pracownicy CPR ukończyli dopiero w toku kontroli NIK,</p> <ul style="list-style-type: none"> - niesporządzenie przez Kierownika CPR za 2021 r. kart oceny pracy oraz kart oceny kompetencji wszystkim 152 pracownikom CPR podlegającym ocenie, co było niezgodne z art. 16c ust. 5 i 6 ustawy o SPR; niewyegzekwowanie przez Kierownika CPR, w ramach sprawowanego nadzoru nad pracownikami Centrum, obowiązku sporządzenia kart samooceny za 2021 r., co było niezgodne z art. 16c ust. 7 ustawy o SPR; niekierowanie przez Komendanta do Policji formalnych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia wykroczeń polegających na blokowaniu telefonicznego numeru alarmowego 112, utrudniających prawidłowe funkcjonowanie
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				Centrum, lub wniosków o ukaranie wobec osób bezpodstawnie blokujących numer alarmowy, co było niezgodne z art. 66 § 1 pkt 2 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeksu wykroczeń.
4.	Pomorski Urząd Wojewódzki w Gdańsku	Pozytywna	<p>- Wojewoda zapewnił warunki organizacyjno-prawne i kadrowe, umożliwiające prawidłową realizację zadań przez CPR i podejmował działania na rzecz zapewnienia środków finansowych do realizacji zadań.</p> <p>- Obsługa zgłoszeń alarmowych odbywała się zgodnie z procedurami określonymi w rozporządzeniu w sprawie CPR.</p> <p>- Przeprowadzony eksperyment polegający na wykonaniu dwóch zgłoszeń na telefon alarmowy 112, potwierdził obsługę zgłoszeń zgodnie z przepisami i procedurami, jednakże mapy w ST CPR nie wizualizowały rzeczywistego miejsca zdarzenia, a jedynie lokalizację ustalaną na podstawie nadajników telekomunikacyjnych. Dokładność wizualizacji ww. zgłoszeń na mapie w ST CPR w lokalizacji miejskiej wynosiła ok. 100 m, a w lokalizacji wiejskiej ok. 3 km</p>	-

			w linii prostej lub ok. 15 km drogą publiczną.	
5.	Śląski Urząd Wojewódzki w Katowicach	Pozytywna	<p>- CPR zostało zorganizowane zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi, przy uwzględnieniu limitów etatów ustalonych przez Ministra SWiA, a Wojewoda zapewnił środki finansowe wystarczające do terminowej realizacji wszystkich zadań w zakresie funkcjonowania, utrzymania i rozbudowy CPR.</p> <p>- zatrudnieni w CPR pracownicy spełniali wymagania określone dla danego stanowiska pracy oraz podnosili poziom wiedzy i umiejętności przez uczestnictwo w doskonaleniu zawodowym.</p> <p>- Kierownik CPR sprawował nadzór nad prawidłową realizacją pracy przez pracowników Centrum oraz sporządzał karty oceny pracy i kompetencji pracowników.</p> <p>- Centrum miało zapewnione informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci oraz dostęp do danych przestrzennych i związanych z nimi usług podczas obsługi zgłoszeń alarmowych.</p> <p>- w Urzędzie opracowano i</p>	-

			wdrożono politykę bezpieczeństwa informacji, a także wdrożono politykę ochrony danych osobowych.	
6.	Lubelski Urząd Wojewódzki w Lublinie	W formie opisowej.	<p>Wojewoda zorganizował CPR zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zapewnił odpowiednie warunki finansowe, kadrowe i lokalowe do realizacji zadań.</p> <ul style="list-style-type: none"> - pracownicy CPR posiadali wymagane kwalifikacje określone do zajmowanego stanowiska pracy oraz ukończyli szkolenia podstawowe i doskonalące. - w Urzędzie stosowano Politykę Bezpieczeństwa Danych Osobowych oraz Polityki Bezpieczeństwa Informacji. - obsługa zgłoszeń alarmowych przez operatorów CPR odbywała się zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami, oraz kierował do organów Policji zawiadomienia o nieuzasadnionym blokowaniu numeru alarmowego 112. 	<p>Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły:</p> <ul style="list-style-type: none"> - niesporządzania w kartach oceny pracy pracowników CPR oceny opisowej, - nieodnotowywania w rejestrze daty nadania i odebrania uprawnień do pracy w ST CPR, - niezablokowania byłemu pracownikowi Centrum dostępu do tego systemu.
7.	Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi	W formie opisowej	- Wojewoda w okresie objętym kontrolą działania, które służyły zapewnieniu prawidłowego funkcjonowania CPR, a organizacja pracy CPR dokonywana była zgodnie z regulacjami	- Dokonanie w 2023 r. wydatku na wynagrodzenia osobowe pracowników CPR w Łodzi (§ 4010) ponad limit wyznaczony planem finansowym, tj. niezgodnie

			<p>prawnymi oraz przy uwzględnieniu limitu etatów ustalonych przez Ministra SWiA.</p> <p>- osoby zatrudnione przy obsłudze zgłoszeń ukończyły szkolenia podstawowe i uzyskały kwalifikacje wymagane m.in. art. 16a ust. 1 ustawy o SPR.</p> <p>- pracownicy CPR przyczyniali się do upowszechniania wiedzy o numerach alarmowych, podejmowali także działania w kierunku wyeliminowania części uciążliwych przypadków blokowania linii alarmowej.</p>	<p>z zasadami określonymi w art. 44 ust. 1 pkt 3 oraz w art. 52 ust. 1 ustawy o finansach publicznych (przekroczenie wyniosło 5.481,76 zł),</p> <p>- Niezapewnienie bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych w sposób określony przepisami prawa, w związku z nieterminowym wydaniem przez Wojewodę jednemu operatorowi upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w ST CPR,</p> <p>- Nieprawidłowe dokumentowanie faktu zapoznawania się przez operatorów z procedurami dotyczącymi bezpieczeństwa danych w ST CPR i nierzetelne prowadzenie rejestrów nadanych i odebranych uprawnień.</p> <p>- Nieregularne przeprowadzanie rocznych ocen pracy operatorów, oraz ocen kompetencji koordynatorów i koordynatorów-trenerów, dokonywanych również w sposób nierzetelny.</p> <p>- Niedochowanie należytej staranności poprzez nieustalenie w pełni wymaganych informacji przy obsłudze dwóch</p>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				zgłoszeń objętych próbą.
8.	Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie	W formie opisowej	<p>- Wojewoda zapewnił CPR wymagane pomieszczenia wraz z wyposażeniem, a także urządzenia techniczne i środki łączności oraz odpowiednie finansowanie realizacji zadań;</p> <p>- w Centrum, w latach 2021-2024, zatrudniane były osoby na stanowiskach operatorów numerów alarmowych i starszych operatorów numerów alarmowych, które posiadały wymagane kwalifikacje i spełniały wymogi ww. przepisów do ich zatrudnienia;</p> <p>- Kierownik Centrum organizował jego pracę i opracował wymagane dokumenty, w tym m.in. zasady funkcjonowania Centrum oraz plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych. Sprawował też odpowiedni nadzór nad pracą operatorów numerów alarmowych odbierających zgłoszenia alarmowe oraz działalnością CPR, jednakże w kartach oceny pracy pracowników nie zamieszczał wymaganej oceny opisowej. Operatorom numerów alarmowych Centrum zapewniono</p>	<p>- W CPR nie zatrudniano formalnie osób na stanowiskach koordynatorów i koordynatorów-trenerów, a do pełnienia tych funkcji wyznaczano pracowników z grupy starszych operatorów numerów alarmowych, którzy spełniali wymagania do objęcia tych stanowisk. Praktyka taka, w ocenie NIK, była nieprawidłowa, gdyż, wbrew postanowieniom ustawy o SPR, ograniczała awans zawodowy pracownikom Centrum, a skutkiem takiego postępowania były przekroczenia w latach 2021-2024 ustalonego przez MSWiA limitu zatrudnienia pracowników CPR w ramach grupy operatorów i starszych operatorów numerów alarmowych i faktyczne niewykorzystanie tego limitu w grupie koordynatorów i koordynatorów-trenerów.</p>

			<p>też odpowiednie wsparcie techniczne wykonywanych zadań;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pracownicy Centrum podnosili poziom wiedzy i umiejętności poprzez uczestnictwo w szkoleniach w ramach doskonalenia zawodowego. - Operatorzy numerów alarmowych obsługiwali zgłoszenia alarmowe zgodnie z zasadami określonymi w § 9-11 i § 14 rozporządzenia w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania CPR, a także przestrzegali ustalonych procedur odbioru zgłoszeń, w tym w zakresie zadawania pytań adekwatnych do konkretnego zdarzenia; - W Urzędzie opracowano i wdrożono Politykę Bezpieczeństwa Informacji, a nowo zatrudnianym pracownikom CPR Wojewoda, stosownie do wymogu art. 10 ust. 8 ustawy o SPR, wydawał upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w ST SPR; - Wojewoda upowszechniał wiedzę o numerze alarmowym 112, organizując lub biorąc udział w różnorodnych przedsięwzięciach o charakterze informacyjno- 	
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			<p>promocyjnym i edukacyjnym.</p> <p>Kierował też do organów Policji zawiadomienia o nieuzasadnionym blokowaniu numeru alarmowego 112, a dzięki działaniom edukacyjnym, skierowanym do szerokich kręgów odbiorców, liczba przypadków blokowania tego numeru sukcesywnie malała.</p>	
9.	Opolski Urząd Wojewódzki w Opolu	W formie opisowej	<p>- Wojewoda zapewnił warunki prawno-organizacyjne i kadrowe, umożliwiające prawidłową i skuteczną realizację zadań przez CPR;</p> <p>- Podejmował działania na rzecz zapewnienia środków finansowych niezbędnych do realizacji zadań związanych z funkcjonowaniem CPR, w tym w szczególności polegających na obsłudze zgłoszeń alarmowych i związanych z upowszechnianiem wiedzy o numerach alarmowych;</p> <p>- Pracownicy CPR posiadali wymagane kwalifikacje określone dla zajmowanego stanowiska pracy oraz ukończyli szkolenia doskonalące dla operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz</p>	<p>Stwierdzona w kontroli nieprawidłowość dotyczyła braku kierowania do Policji formalnych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia wykroczeń polegających na blokowaniu telefonicznego numeru alarmowego, utrudniając prawidłowe funkcjonowanie Centrum lub wniosków o ukaranie wobec osób bezpodstawnie blokujących numer alarmowy.</p>

			<p>koordynatorów-trenerów;</p> <p>- W Urzędzie opracowana została i wdrożona polityka bezpieczeństwa informacji oraz polityka ochrony danych osobowych, które stosowano prawidłowo zarówno w odniesieniu do pracowników CPR, jak i do osób odchodzących z pracy;</p> <p>- Kierownik CPR opracował zasady funkcjonowania Centrum, plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych, zasady organizacji pracy pracowników Centrum oraz plan zwiększania obsady osobowej Centrum w okresie zwiększonego ruchu alarmowego.</p>	
10.	Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu	W formie opisowej	<p>- Wojewoda zapewnił funkcjonowanie CPR w Poznaniu zgodnie z regulacjami ustawy o SPR.</p> <p>- Zapewnił odpowiednie wymagania lokalowe oraz wyposażenie w sprzęt niezbędny do obsługi zgłoszeń alarmowych, jak również wsparcie techniczne dla operatorów numerów alarmowych.</p> <p>- Operatorzy numerów alarmowych, starsi operatorzy numerów alarmowych, koordynatorzy i koordynatorzy-</p>	<p>- Według stanu na koniec 2023 r. 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</p>

			<p>trenerzy spełniali minimalne wymagania określone dla danych stanowisk pracy oraz posiadali stosowne uprawnienia do obsługi zgłoszeń alarmowych.</p> <p>- Obsługa zgłoszeń przebiegała w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz instrukcjami i procedurami,</p> <p>Wojewoda współpracował z Ministrem SWiA w sprawie opracowania i aktualizacji szczegółowego katalogu zdarzeń w ST CPR,</p> <p>- W Urzędzie podejmowano działania mające na celu upowszechnienie wiedzy o numerach alarmowych oraz prowadzono prewencję zagrożeń wśród dzieci i młodzieży,</p> <p>Wojewoda prawidłowo oraz terminowo wydawał pracownikom CPR upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w ST CPR, oraz opracował i wdrożył politykę bezpieczeństwa informacji i politykę ochrony danych osobowych.</p> <p>Kierownik CPR, poza jednostkowymi przypadkami, dokonywał rocznych ocen pracy i</p>	<p>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,</p> <p>- Pracownicy CPR nie odbyli wymaganej liczby szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego. Trzech pracowników spośród czterech w tym starszy operator numerów alarmowych, koordynator i koordynator-trener 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,</p> <p>- Kierownik oraz zastępca kierownika CPR nie dokonali rocznej oceny pracy sześciu spośród 102 pracowników CPR w 2022 r., co było niezgodne z art. 16c ust. 5 ustawy o SPR,</p> <p>- Wojewoda nie podejmował skutecznych działań mających na celu ograniczenie liczby przypadków nieuzasadnionego</p>
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			kompetencji pracowników.	blokowania numeru alarmowego, m.in., poprzez zawiadomienie Policji o każdym takim przypadku, co było działaniem nierzetelnym.
11.	Podkarpacki Urząd Wojewódzki w Rzeszowie	W formie opisowej	<p>Wojewoda podejmował w okresie objętym kontrolą działania, które służyły zapewnieniu prawidłowego funkcjonowania CPR w Rzeszowie, CPR działało zgodnie z regulacjami ustawy o SPR oraz rozporządzenia Ministra SWiA z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych,</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, 	<p>Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nieprzestrzegania pisemnej formy nadawania i odbierania uprawnień użytkownikom do ST CPR, - nierzetelnego prowadzenia Rejestru nadanych i odebranych uprawnień w ST CPR (Rejestr), - braku w Rejestrze wymaganych, przepisami Polityki przetwarzania danych osobowych w ST CPR (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.

			<p>w przypadkach objętych próbą odbywała się zgodnie z określonymi procedurami.</p> <p>W Urzędzie opracowano i wdrożono Politykę Bezpieczeństwa Informacji i Politykę Ochrony Danych Osobowych,</p> <p>- Wojewoda upowszechniał wiedzę o numerze alarmowym 112, a także kierował do organów Policji zawiadomienia o nieuzasadnionym blokowaniu numeru alarmowego 112.</p>	
12.	Dolnośląski Urząd Wojewódzki we Wrocławiu	W formie opisowej	<p>- CPR zostało właściwie zorganizowane oraz funkcjonowało prawidłowo i rzetelnie, z wyjątkiem ujawnionych nieprawidłowości, które nie miały zasadniczego wpływu na realizację podstawowych zadań CPR,</p> <p>- Pracownicy zatrudnieni w CPR spełniali minimalne wymagania określone dla danego stanowiska pracy,</p> <p>- W CPR prowadzono wymagane szkolenia podstawowe i doskonalące,</p> <p>- Zapewniono środki finansowe na potrzeby funkcjonowania, utrzymania i rozbudowy CPR,</p> <p>- Obsługa zgłoszeń</p>	<p>Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły:</p> <p>- przypadku niezablokowania dostępu do systemów informatycznych dla pracownika CPR, który zakończył pracę w CPR,</p> <p>- nierzetelnego opracowania części dokumentów wymaganych dla CPR.</p>

			alarmowych przebiegała prawidłowo, - Wybrano przedsiębiorcę telekomunikacyjnego w celu zapewnienia CPR wymaganej łączności, choć łączność telekomunikacyjna, zgodnie z ustawą SPR, zapewniona miała być przez Ministra SWiA - opracowano i wdrożono politykę bezpieczeństwa informacji oraz politykę ochrony danych osobowych.	
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

* / pozytywna / w formie opisowej / negatywna

6.3. ANALIZA STANU PRAWNEGO I UWARUNKOWAŃ ORGANIZACYJNO-EKONOMICZNYCH

Ustawa o systemie powiadamiania ratunkowego

Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy o SPR, tworzy się system powiadamiania ratunkowego, który składa się z centrów powiadamiania ratunkowego, tworzących jednolity system do obsługi zgłoszeń alarmowych, kierowanych do numerów alarmowych 112, 997, 998 i 999, umożliwiający przekazanie zgłoszenia alarmowego w celu zaangażowania właściwych zasobów ratowniczych (ust. 2). W ramach systemu mogą być obsługiwane numery 991, 992, 993, 994 i 987 oraz inne niż wymienione w ust. 2 numery alarmowe podmiotów, do których zadań należy ochrona życia, zdrowia, bezpieczeństwa i porządku publicznego, mienia lub środowiska (ust. 3). System działa z zastosowaniem zasady wzajemnej zastępowalności centrów w razie miejscowej awarii systemu teleinformatycznego bądź jego przeciążenia (ust. 4). System współpracuje z podmiotami ratowniczymi w celu podjęcia działań ratowniczych w związku z otrzymanym zgłoszeniem alarmowym z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego i sieci teleinformatycznej na potrzeby obsługi numerów alarmowych lub innej sieci teleinformatycznej (ust. 5).

Zgodnie z art. 4 ustawy o SPR, minister właściwy do spraw administracji publicznej:

- planuje i organizuje system na terenie kraju oraz nadzoruje i koordynuje jego funkcjonowanie za pośrednictwem KCMSPR (pkt 1);
- określa limit operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów w poszczególnych centrach (pkt 2);
- zapewnia upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych (pkt 4);
- publikuje na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej urzędu obsługującego ministra właściwego do spraw administracji publicznej statystyki dotyczące funkcjonowania systemu (pkt 5).

Minister właściwy do spraw administracji publicznej może powierzyć zadanie, o którym mowa w ust. 1 pkt 4, wojewodzie (art. 4 ust. 2 ustawy o SPR).

Zgodnie z art. 6 ustawy o SPR, centrum tworzy wojewoda (ust. 1). Wojewoda określa lokalizację i szczegółową organizację centrum z uwzględnieniem kwestii finansowych, społecznych i terytorialnych w celu zapewnienia skuteczności działania systemu (ust. 2). Wojewoda, mając na uwadze zapewnienie sprawności systemu, może podjąć decyzję o utworzeniu oddziałów centrum, uwzględniając następujące kryteria (ust. 3): 1) liczbę zgłoszeń alarmowych uzyskaną na podstawie analiz związanych z funkcjonowaniem systemu na obszarze województwa; 2) specyfikę regionu, w szczególności ukształtowanie terenu oraz ryzyko wystąpienia katastrof naturalnych lub awarii technicznych;

3) uwarunkowania lokalowe i techniczne funkcjonowania systemu na obszarze województwa. Wojewoda informuje ministra właściwego do spraw administracji publicznej o utworzeniu oddziału centrum (ust. 4). Stosownie do art. 7 ustawy o SPR, centrum znajduje się w strukturze urzędu wojewódzkiego, z wyłączeniem centrum utworzonego na podstawie ust. 2 (ust. 1). Wojewoda może, w drodze porozumienia, powierzyć organizowanie i prowadzenie centrum staroście lub prezydentowi miasta na prawach powiatu, służbie, inspekcji lub straży wchodzącej w skład zespolonej administracji wojewódzkiej. Porozumienie określa prawa i obowiązki stron oraz zasady organizowania, prowadzenia, utrzymania centrum, a także zasady zatrudniania pracowników centrum (ust. 2).

Do zadań centrum na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy o SPR należy:

- 1) obsługa zgłoszeń alarmowych, z wyłączeniem systemów sygnalizacji pożarowej, o których mowa w ustawie z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (Dz.U. z 2022 r. poz. 2057), w tym:
 - a) odbiór zgłoszenia alarmowego,
 - b) powiązanie zgłoszenia alarmowego z danymi teleadresowymi miejsca zgłoszenia oraz jego pozycją geograficzną,
 - c) wybór odpowiedniej grupy podmiotów, do której zostaną skierowane zgromadzone dane o zgłoszeniu alarmowym,
 - d) przekazanie, gdy zachodzi taka potrzeba, zgromadzonych danych drogą elektroniczną z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego, a w uzasadnionych przypadkach - wraz z przekierowaniem połączenia telefonicznego zgodnie z kwalifikacją zgłoszenia do podmiotów ratowniczych,
 - e) wymiana danych o zgłoszeniach alarmowych przetwarzanych w systemie teleinformatycznym, zgodnie z zakresem określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 5 ust. 6 (rozporządzenie Ministra SWiA z 29 lipca 2014 r. w sprawie numerów telefonicznych, które mogą być obsługiwane w ramach systemu powiadamiania ratunkowego) oraz art. 13 ust. 3, z podmiotami ratowniczymi lub podmiotami pomocniczymi (rozporządzenie z dnia 8 listopada 2021 r.);
- 2) wprowadzanie do systemu teleinformatycznego i ewidencjonowanie w tym systemie danych dotyczących treści zgłoszeń alarmowych, w tym nagrań rozmów telefonicznych obejmujących całość zgłoszenia alarmowego, danych osób zgłaszających i innych osób wskazanych w trakcie przyjmowania zgłoszenia, pozycji geograficznych, informacji o miejscu zdarzenia i jego rodzaju oraz skróconego opisu zdarzenia;
- 3) wykonywanie analiz związanych z funkcjonowaniem systemu na obszarze obsługiwanych przez centrum oraz tworzenie statystyk w zakresie liczby, rodzaju oraz czasów realizacji zgłoszeń alarmowych;

4) współpraca oraz wymiana informacji z centrami zarządzania kryzysowego, w rozumieniu ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym¹⁴⁸;

5) wymiana informacji i danych, z wyłączeniem danych osobowych i nagrań rozmów telefonicznych, z podmiotami ratowniczymi, na potrzeby analiz.

W przypadku braku możliwości przekazania zgłoszenia alarmowego w ramach systemu i gdy jest to uzasadnione charakterem tego zgłoszenia, centrum podejmuje działania mające na celu przekazanie informacji o tym zgłoszeniu do podmiotów, do których zadań należy ochrona życia, zdrowia, bezpieczeństwa i porządku publicznego, mienia lub środowiska, których numery telefoniczne nie są obsługiwane w ramach systemu (art. 8 ust. 2 ustawy o SPR).

Stosownie do art. 8a ustawy o SPR, obsługę zgłoszeń alarmowych wykonują operatorzy numerów alarmowych, starsi operatorzy numerów alarmowych, koordynatorzy oraz koordynatorzy-trenerzy (ust. 1). Operator numerów alarmowych, starszy operator numerów alarmowych, koordynator oraz koordynator-trener podczas pełnienia obowiązków służbowych korzystają z ochrony przewidzianej w ustawie z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny¹⁴⁹ dla funkcjonariuszy publicznych (ust. 2). Pierwsza umowa o pracę zawierana z osobą zatrudnianą na stanowisku operatora numerów alarmowych jest zawierana na okres próbny 6 miesięcy (ust. 3). Wykonywanie zadań centrum jest wspomagane przez system teleinformatyczny stosownie do art. 10 ust. 1 ustawy o SPR. Dane, o których mowa w art. 8 ust. 1 pkt 2, są przechowywane w systemie teleinformatycznym przez 3 lata (ust. 2). Utrzymanie i rozwój systemu teleinformatycznego zapewnia minister właściwy do spraw administracji publicznej (ust. 3). Minister właściwy do spraw administracji publicznej, wojewoda lub podmiot, o którym mowa w art. 7 ust. 2, są współadministratorami danych przetwarzanych w systemie teleinformatycznym uzyskanych w związku z obsługą zgłoszeń alarmowych (ust. 5). Dane osobowe przetwarzane w systemie teleinformatycznym podlegają zabezpieczeniom zapobiegającym nadużyciom lub niezgodnemu z prawem dostępowi lub przekazywaniu polegającym co najmniej na (ust. 6): 1) dopuszczeniu do przetwarzania danych osobowych wyłącznie osób posiadających pisemne upoważnienie wydane przez współadministradora danych; 2) pisemnym zobowiązaniu osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych do zachowania ich w poufności. Zgodnie z art. 10 ust. 7 ustawy o SPR, minister właściwy do spraw administracji publicznej: 1) wydaje upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym dla

¹⁴⁸ Dz.U. z 2023 r. poz. 122, ze zm.

¹⁴⁹ Dz.U. z 2024 r. poz. 17, ze zm.

pracowników urzędu obsługującego ministra właściwego do spraw administracji publicznej, realizujących zadania z zakresu systemu powiadamiania ratunkowego; 2) określa zakres przetwarzania danych. Natomiast zgodnie z art. 10 ust. 8, wojewoda lub podmiot, o którym mowa w art. 7 ust. 2: 1) wydają upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym dla podległych pracowników, realizujących zadania z zakresu powiadamiania ratunkowego; 2) określają zakres przetwarzania danych. Minister właściwy do spraw administracji publicznej, wojewoda lub podmiot, o którym mowa w art. 7 ust. 2, stosownie do art. 10 ust. 9: 1) zapewniają ochronę przed nieuprawnionym dostępem do systemu teleinformatycznego; 2) zapewniają integralność danych w systemie teleinformatycznym; 3) zapewniają dostępność systemu teleinformatycznego dla podmiotów przetwarzających dane w tym systemie; 4) przeciwdziałają uszkodzeniom systemu teleinformatycznego; 5) określają zasady bezpieczeństwa przetwarzanych danych, w tym danych osobowych; 6) określają zasady zgłaszania naruszenia ochrony danych osobowych; 7) zapewniają rozliczalność działań dokonywanych na danych w systemie teleinformatycznym; 8) zapewniają poprawność danych przetwarzanych w systemie teleinformatycznym. Minister właściwy do spraw administracji publicznej zapewnia (ust. 10): 1) zachowanie ciągłości funkcjonowania systemu teleinformatycznego; 2) rozwiązania techniczne przeznaczone do szkolenia operatorów numerów alarmowych. Ponadto zgodnie z art. 10 ust. 11, minister właściwy do spraw administracji publicznej usuwa dane dotyczące treści zgłoszeń alarmowych przetwarzane w systemie teleinformatycznym po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2. Minister właściwy do spraw administracji publicznej, wojewoda lub podmiot, o którym mowa w art. 7 ust. 2 ustawy o SPR, zgodnie z ust. 12, przetwarza dane w systemie teleinformatycznym uzyskane w związku z wykonywaniem zadań centrum, o których mowa w art. 8, w tym dane, o których mowa w art. 9 ust. 1 i art. 10 RODO, podane przez zgłaszającego (ust. 12). W związku z przetwarzaniem danych osobowych w systemie teleinformatycznym wykonanie obowiązku, o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 RODO, następuje przez udostępnienie informacji w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej ministra właściwego do spraw administracji publicznej, wojewody lub podmiotu, o którym mowa w art. 7 ust. 2 ustawy o SPR, na ich stronach internetowych oraz w widocznym miejscu w ich siedzibie (ust. 13). Wojewoda lub podmiot, o którym mowa w art. 7 ust. 2, udostępnia dane przetwarzane w systemie teleinformatycznym, o których mowa w art. 8 ust. 1 pkt 2 tej ustawy, na wniosek sądu, prokuratury lub Policji (ust. 14). Osoba występująca z żądaniem na podstawie art. 15 RODO jest obowiązana do podania informacji o okolicznościach zdarzenia, którego to żądanie dotyczy, w tym

daty i miejsca zdarzenia oraz numeru telefonu, z którego zostało wykonane połączenie dotyczące powiadomienia o zdarzeniu (ust. 15).

Zgodnie z art. 13 ustawy o SPR, system teleinformatyczny łączy się i wymienia dane z systemami teleinformatycznymi podmiotów ratowniczych przez sieć teleinformatyczną na potrzeby obsługi numerów alarmowych (ust. 1). Połączenie i wymiana danych między systemami, o których mowa w ust. 1, są realizowane przez interfejs komunikacyjny, który zapewnia wzajemne przekazywanie (ust. 2):

- 1) zgromadzonych danych dotyczących treści zgłoszenia alarmowego, w tym danych osoby zgłaszającej i innych osób, których dotyczy zgłoszenie, oraz nagrań rozmów telefonicznych;
- 2) połączeń telefonicznych związanych z obsługą zgłoszeń alarmowych¹⁵⁰;
- 3) informacji o statusach zgłoszeń alarmowych, w tym potwierdzenia:
 - a) przyjęcia zgłoszenia alarmowego przez systemy teleinformatyczne podmiotów ratowniczych,
 - b) przyjęcia zgłoszenia alarmowego przez dyspozytora,
 - c) zadysponowania zasobów ratowniczych,
 - d) zakończenia działań ratowniczych.

Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o SPR, w brzmieniu obowiązującym przed 10 listopada 2024 r., centrum uzyskuje nieodpłatnie, za pośrednictwem centralnego punktu systemu powiadamiania ratunkowego, o którym mowa w art. 78 ust. 4 pkt 1 ustawy Pt¹⁵¹, informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego 112 albo innego numeru alarmowego, oraz dane dotyczące abonenta, o których mowa w art. 78 ust. 2 ustawy Pt¹⁵². Centrum uzyskuje nieodpłatnie dostęp do danych przestrzennych i związanych z nimi usług, udostępnianych za pośrednictwem systemu, o którym mowa w art. 40 ust. 3e Prawo geodezyjne i kartograficzne (ust. 2). Centra zgodnie z art. 15 ust. 1 ustawy o SPR, są połączone z publiczną siecią telekomunikacyjną¹⁵³. Minister właściwy do spraw administracji publicznej wybiera przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, który zapewnia połączenie centrów z publiczną siecią telekomunikacyjną, w tym w szczególności (ust. 2):

- 1) funkcjonowanie tego połączenia w sytuacji awarii;
- 2) usunięcie awarii;
- 3) monitorowanie funkcjonowania połączenia.

Umowa zawierana między ministrem właściwym do spraw administracji publicznej i przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w przypadku, o którym mowa w ust. 2, określa

¹⁵⁰ W brzmieniu obowiązującym przed 10 listopada 2024 r. Art. 13 ust. 2 pkt 2 zmieniony przez ustawę wprowadzającą PKE i obecnie stanowi, że połączenie i wymiana danych między systemami są realizowane przez interfejs komunikacyjny, który zapewnia wzajemne przekazywanie połączeń głosowych związanych z obsługą zgłoszeń alarmowych.

¹⁵¹ Obecnie, o centralnym punkcie systemu powiadamiania ratunkowego, o którym mowa w art. 337 ust. 4 pkt 1 PKE.

¹⁵² Obecnie art. 337 ust. 2 PKE.

¹⁵³ Przed 10 listopada 2024 r - w rozumieniu art. 2 pkt 29 ustawy Pt, a obecnie w rozumieniu art. 2 pkt 42 PKE.

warunki techniczne połączenia, o którym mowa w ust. 1, w tym w szczególności czas usunięcia awarii tego połączenia (ust. 3).

Zgodnie z art. 16 ust. 1 ustawy o SPR, operatorem numerów alarmowych może być osoba, która:

- 1) posiada co najmniej wykształcenie średnie lub średnie branżowe;
- 2) posługuje się co najmniej jednym językiem obcym w stopniu komunikatywnym;
- 3) ukończyła szkolenie podstawowe dla operatorów numerów alarmowych i zdała egzamin;
- 4) posługuje się językiem polskim w mowie i piśmie w stopniu umożliwiającym obsługę zgłoszeń alarmowych;
- 5) korzysta z pełni praw publicznych;
- 6) nie była skazana prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe.

Zgodnie z art. 16 ust. 2 ustawy o SPR, starszym operatorem numerów alarmowych może być osoba, która:

- 1) spełnia warunki określone w ust. 1;
- 2) posiada co najmniej dwuletnie doświadczenie w obsłudze zgłoszeń alarmowych na stanowisku operatora numerów alarmowych;
- 3) odbyła 4 obowiązkowe szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego w okresie ostatnich 2 lat;
- 4) uzyskała wynik co najmniej 80% z każdej z 2 rocznych ocen pracy sporządzonych przez kierownika centrum lub jego zastępcę;
- 5) uzyskała pozytywną opinię kierownika centrum lub jego zastępcy.

Zgodnie z art. 16 ust. 3 ustawy o SPR, koordynatorem może być osoba, która:

- 1) spełnia warunki określone w ust. 1 i w ust. 2 pkt 3 i 4;
- 2) posiada co najmniej roczne doświadczenie w obsłudze zgłoszeń alarmowych na stanowisku starszego operatora numerów alarmowych;
- 3) uzyskała pozytywną ocenę kompetencji sporządzoną przez kierownika centrum i psychologa lub zastępcę kierownika centrum i psychologa.

Stosownie do art. 16 ust. 4 ustawy o SPR, koordynatorem-trenerem może być osoba, która: 1) spełnia warunki określone w ust. 1, w ust. 2 pkt 3 oraz w ust. 3 pkt 2 i 3;

- 2) uzyskała wynik co najmniej 90% z każdej z 2 rocznych ocen pracy sporządzonych przez kierownika centrum lub jego zastępcę.

Osoba zatrudniona na stanowisku operatora numerów alarmowych przed rozpoczęciem realizacji zadań związanych z obsługą zgłoszeń alarmowych odbywa szkolenie podstawowe zakończone egzaminem (art. 16a ust. 1 ustawy o SPR).

Zgodnie z art. 16b ust. 1 ustawy o SPR, operator numerów alarmowych, starszy operator numerów alarmowych, koordynator, koordynator-trener, zastępca kierownika centrum i kierownik centrum są obowiązani

do stałego podnoszenia poziomu wiedzy i umiejętności przez uczestnictwo w doskonaleniu zawodowym. Operator numerów alarmowych, starszy operator numerów alarmowych, koordynator i koordynator-trener odbywają 4 obowiązkowe szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego w okresie 2 lat. Ukończenie każdego z nich potwierdza zaświadczenie (ust. 2).

Zgodnie z art. 16c ust. 1 ustawy o SPR, nadzór nad prawidłową realizacją pracy operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów sprawuje kierownik centrum lub jego zastępca. Kierownikiem centrum może być osoba, która (ust. 2):

- 1) posiada co najmniej trzyletnie doświadczenie zawodowe w zakresie powiadamiania ratunkowego, zarządzania kryzysowego, bezpieczeństwa i porządku publicznego, ochrony przeciwpożarowej lub ratownictwa medycznego;
- 2) korzysta z pełni praw publicznych;
- 3) nie była skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo umyślne ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe;
- 4) odbyła szkolenie wstępne dla kierowników centrum w terminie 3 miesięcy od dnia zatrudnienia.

Natomiast zgodnie z ust. 3, zastępcą kierownika centrum może być osoba, która spełnia warunki określone w ust. 2 pkt 2-4 oraz posiada co najmniej dwuletnie doświadczenie zawodowe w zakresie powiadamiania ratunkowego, zarządzania kryzysowego, bezpieczeństwa i porządku publicznego, ochrony przeciwpożarowej lub ratownictwa medycznego.

Art. 18a ustawy o SPR określa zadania Krajowego Centrum Powiadamiania Ratunkowego. Do zadań KCMSPR należą:

- 1) utrzymanie i rozwój systemu teleinformatycznego;
- 2) zachowanie ciągłości funkcjonowania systemu teleinformatycznego;
- 3) przygotowywanie i prowadzenie szkoleń podstawowych dla operatorów numerów alarmowych;
- 4) przygotowywanie i prowadzenie szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego dla operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów;
- 5) przygotowywanie i prowadzenie szkoleń dla kierowników centrum;
- 6) opracowywanie szczegółowego programu szkoleń:
 - a) podstawowych dla operatorów numerów alarmowych,
 - b) w ramach doskonalenia zawodowego dla operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów;
- 7) prowadzenie platformy szkoleniowej (e-learning) dla pracowników centrum;

- 8) nadzór nad przestrzeganiem procedur obsługi zgłoszeń alarmowych, w szczególności przez sporządzanie kwartalnej karty oceny pracy centrum;
- 9) współpraca międzynarodowa w zakresie funkcjonowania systemu;
- 10) działania związane z upowszechnianiem wiedzy o numerach alarmowych;
- 11) wykonywanie innych czynności mających na celu zapewnienie jednolitych standardów obsługi zgłoszeń alarmowych.

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy o SPR, z budżetu państwa, z części, której dysponentem jest minister właściwy do spraw administracji publicznej, są finansowane:

- 1) utrzymanie, rozbudowa i modyfikacje systemu teleinformatycznego i centralnego punktu systemu powiadamiania ratunkowego,
- 2) połączenia centrów z publiczną siecią telekomunikacyjną;
- 3) szkolenia operatorów numerów alarmowych;
- 4) upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych;
- 5) budowa, rozbudowa, utrzymanie i funkcjonowanie KCMSPR.

Zgodnie z art. 19 ust. 2 ustawy o SPR, z budżetu państwa, z części, której dysponentem jest minister właściwy do spraw wewnętrznych, w zakresie obowiązków wynikających z niniejszej ustawy, są finansowane:

- 1) utrzymanie, rozbudowa i modyfikacje sieci teleinformatycznej na potrzeby obsługi numerów alarmowych;
- 2) podłączenie do sieci teleinformatycznej na potrzeby obsługi numerów alarmowych Policji, Państwowej Straży Pożarnej, dyspozytorni medycznej, dysponentów zespołów ratownictwa medycznego oraz podmiotów udostępniających informacje, dane lub usługi, o których mowa w art. 14;
- 3) podłączenie urzędu obsługującego ministra właściwego do spraw zdrowia do sieci teleinformatycznej na potrzeby obsługi numerów alarmowych oraz utrzymanie łącza z tą siecią.

Natomiast na podstawie ust. 3, z budżetu państwa, z części, których dysponentami są właściwi wojewodowie, są finansowane budowa, rozbudowa, utrzymanie i funkcjonowanie centrów, w tym obsługa zgłoszeń alarmowych, a w przypadku, o którym mowa w art. 4 ust. 2 – upowszechnianie wiedzy o numerach alarmowych.

Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia zgodnie z art. 20 ust. 1 ustawy o SPR:

- 1) swoim użytkownikom końcowym, w tym korzystającym z aparatów publicznych, bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi;
- 2) kierowanie:
 - a) połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998 i 999 do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń telefonicznych do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy,

b) krótkich wiadomości tekstowych (sms) do numeru alarmowego 112 do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego.

Przepisu ust. 1 pkt 2 lit. b nie stosuje się do usług świadczonych w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz usług świadczonych w roamingu międzynarodowym (ust. 2).

Przepis ust. 1 pkt 2 lit. b stosuje się, o ile użytkownik końcowy na podstawie warunków obowiązującej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest uprawniony do korzystania z usług w zakresie wysyłania krótkich wiadomości tekstowych (sms) (ust. 3).

Minister właściwy do spraw administracji publicznej udostępnia aplikację mobilną zgodnie z art. 20a ust. 1 ustawy o SPR. Warunkiem korzystania z aplikacji mobilnej jest rejestracja użytkownika, który dokonał jej pobrania (ust. 2). Dane wprowadzone do aplikacji mobilnej, w tym dane osobowe użytkownika rejestrującego się w aplikacji mobilnej, są przetwarzane w systemie teleinformatycznym (ust. 3).

Zganie z art. 29 ust. 1 ustawy o SPR, w brzmieniu obowiązującym przed 10 listopada 2024 r., po rozpoczęciu działania centrum powiadamiania ratunkowego lub rozszerzeniu zasięgu terytorialnego obszaru obsługi centrum powiadamiania ratunkowego dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych¹⁵⁴ rozpoczyna realizację obowiązku, o którym mowa w art. 20 ustawy, w zakresie:

- 1) krótkich wiadomości tekstowych (sms), o których mowa w art. 20 ust. 1 pkt 2 lit. b ustawy - w terminie 3 miesięcy od dnia ogłoszenia przez ministra właściwego do spraw administracji publicznej informacji o gotowości centrów powiadamiania ratunkowego do odbioru krótkich wiadomości tekstowych (sms) w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski" oraz na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej urzędu obsługującego ministra właściwego do spraw administracji publicznej;
- 2) połączeń do numeru alarmowego 112 do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego - w terminie 6 miesięcy od dnia ogłoszenia przez ministra właściwego do spraw administracji publicznej informacji o uruchomieniu centrum powiadamiania ratunkowego, albo o rozszerzeniu terytorialnego obszaru obsługi centrum powiadamiania ratunkowego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski" oraz na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej urzędu obsługującego ministra właściwego do spraw administracji publicznej;
- 3) połączeń do numerów alarmowych 997, 998 i 999 do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego - w terminie

¹⁵⁴ W aktualnym brzmieniu - dostawca publicznie dostępnych usług komunikacji interpersonalnej wykorzystujących numery z planu numeracji krajowej lub międzynarodowych planów numeracji i umożliwiających nawiązywanie połączeń z numerami z tych planów.

6 miesięcy od dnia ogłoszenia przez ministra właściwego do spraw administracji publicznej informacji o gotowości centrów powiadamiania ratunkowego do obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych do tych numerów w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski" oraz na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej urzędu obsługującego ministra właściwego do spraw administracji publicznej.

Ogłoszenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 3, jest poprzedzone uzyskaniem pozytywnej opinii w zakresie gotowości do obsługi w centrum powiadamiania ratunkowego numerów alarmowych (ust. 2):

- 1) 997 - wydanej przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych;
- 2) 998 - wydanej przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych;
- 3) 999 - wydanej przez ministra właściwego do spraw zdrowia.

Zgodnie z ust. 3, do czasu zapewnienia kierowania połączeń do numerów alarmowych 997, 998 i 999 do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego, dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych kieruje te połączenia do właściwych terytorialnie jednostek Policji, Państwowej Straży Pożarnej oraz dysponentów zespołów ratownictwa medycznego. Natomiast stosownie do ust. 4, do czasu zapewnienia kierowania połączeń do numerów alarmowych 997, 998 i 999 do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego, właściwe terytorialnie jednostki Policji, Państwowej Straży Pożarnej oraz dysponenti zespołów ratownictwa medycznego odbierają zgłoszenia alarmowe kierowane do tych numerów.

Przed 10 listopada 2024 r. obowiązek informacyjny o lokalizacji zakończenia sieci, z którego wykonano połączenie na numer alarmowy określał art. 78 ustawy Pt, który został uchylony przez ustawę wprowadzającą PKE. Zgodnie z art. 78 ust. 1 ustawy Pt, operator publicznej sieci telekomunikacyjnej był obowiązany nieodpłatnie udostępnić Prezesowi UKE informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego:

- 1) w czasie rzeczywistym - w przypadku operatora ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej,
- 2) w trybie wsadowym - w przypadku operatora stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej

- w celu udostępnienia tych danych, za pośrednictwem systemu, o którym mowa w ust. 4, odpowiednio do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego albo właściwym terytorialnie jednostkom służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych był obowiązany, dla zapewnienia funkcjonalności systemu, o którym mowa w ust. 4, nieodpłatnie przekazywać Prezesowi UKE (ust. 2):

- 1) w przypadku abonenta będącego konsumentem:

- a) dane, o których mowa w art. 169 ust. 1,
 - b) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny - jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - c) numer PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - d) nazwę, serię i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,
- 2) w przypadku abonenta niebędącego konsumentem - numer abonenta oraz siedzibę lub miejsce wykonywania działalności gospodarczej, firmę lub nazwę i formę organizacyjną tego abonenta, a w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej - także nazwę miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi
- o ile abonent udostępnił te dane.

Natomiast stosownie do ust. 3, informacją dotyczącą lokalizacji zakończenia sieci jest w przypadku:

- 1) stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej - dokładny adres zainstalowania zakończenia sieci;
- 2) ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej - geograficzne położenie urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

Informacje i dane, o których mowa w ust. 1 i 2, powinny być przekazywane do systemu, w którym są gromadzone i nieodpłatnie udostępniane (ust. 4):

- 1) centralnemu punktowi systemu powiadamiania ratunkowego - w przypadku połączeń do numeru alarmowego 112 oraz do numerów alarmowych ustalonych dla Policji, Państwowej Straży Pożarnej i dysponenta zespołów ratownictwa medycznego, chyba że służba ustawowo powołana do niesienia pomocy, wykorzystująca dany numer alarmowy, posiada własny punkt centralny mogący współpracować z systemem albo
- 2) innym niż wymienione w pkt 1 służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy - w przypadku połączeń do innych numerów alarmowych.

Ustawa Pt

Zgodnie z art. 78 ust. 5 ustawy Pt, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych był zobowiązany przekazywać, dla zapewnienia funkcjonalności systemu, o którym mowa w ust. 4, aktualne dane, o których mowa w ust. 2, niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od dnia zaistnienia ich zmiany, a jeżeli zmiany takie nie nastąpiły nie rzadziej niż raz w miesiącu.

Art. 78 ust 6 ustawy Pt przewidywał, że Prezes UKE zarządza systemem, o którym mowa w ust. 4, oraz jest uprawniony do przetwarzania

zgromadzonych w nim informacji i danych w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności systemu. Prezes UKE może określić, w drodze decyzji, dla danego operatora, szczegółowe wymagania dotyczące dokładności i niezawodności lokalizacji zakończenia sieci dla ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, biorąc pod uwagę możliwości techniczne i perspektywy rozwoju sieci danego operatora oraz potrzebę dokładnego lokalizowania zakończenia sieci w celu efektywnego niesienia pomocy przez służby ustawowo do tego powołane. W decyzji określa się także harmonogram dostosowania sieci do określonych w decyzji wymagań w zakresie dokładności i niezawodności lokalizacji zakończenia sieci (ust. 6a).

Od 10 listopada 2024 r. obowiązek udostępnianie informacji o lokalizacji zakończenia sieci, z którego wykonano połączenie na numer alarmowy, analogicznie określa art. 337 PKE.

**Europejski Kodeks
Łączności
Elektronicznej**

Zgodnie z art. 109 ust. 6 EKŁE państwa członkowskie zapewniają, aby informacje o lokalizacji osoby wykonującej połączenie były udostępniane najodpowiedniejszemu PSAP bezzwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia alarmowego. Informacje te obejmują informacje o lokalizacji oparte na sieci i informacje o lokalizacji osoby wykonującej połączenie pochodzące z urzędzenia telefonicznego, jeżeli jest to technicznie wykonalne. Państwa członkowskie zapewniają, aby ustalenie i przekazanie informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie nie wiązało się z żadnymi kosztami dla użytkownika końcowego i PSAP w odniesieniu do wszystkich zgłoszeń alarmowych kierowanych pod jednolity europejski numer alarmowy 112. Państwa członkowskie mogą rozszerzyć ten obowiązek na zgłoszenia alarmowe kierowane pod krajowe numery alarmowe. Właściwe organy regulacyjne, w razie konieczności po konsultacji z BEREC, określają kryteria dokładności i niezawodności podanych informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie.

**Rozporządzenie
delegowane Komisji
(UE) 2023/444 z dnia 16
grudnia 2022 r.**

Zgodnie z art. 3 ust. 1 rozporządzenia delegowane Komisji (UE) 2023/444 z dnia 16 grudnia 2022 r. uzupełniającej dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 o środki zapewniające skuteczny dostęp do służb ratunkowych za pomocą zgłoszeń alarmowych kierowanych pod jednolity europejski numer alarmowy 112, określając kryteria dokładności i niezawodności informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie zgodnie z art. 109 ust. 6 dyrektywy (UE) 2018/1972, właściwe organy regulacyjne zapewniają, w granicach możliwości technicznych, niezawodną i dokładną lokalizację położenia użytkownika końcowego, jaka jest niezbędna, aby umożliwić służbom ratunkowym udzielenie pomocy temu użytkownikowi. Właściwe organy regulacyjne ustanawiają kryteria, biorąc pod uwagę parametry określone w ust. 2 i 3 niniejszego artykułu. W ust. 2 wskazano, że w odniesieniu do sieci stacjonarnych: a) kryterium dokładności informacji o lokalizacji osoby

wykonującej połączenie wyraża się jako informację związaną z fizycznym adresem punktu zakończenia sieci, b) kryterium niezawodności informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie wyraża się w procentach jako wskaźnik skuteczności rozwiązania technicznego lub zestawu rozwiązań technicznych służących ustaleniu lokalizacji osoby wykonującej połączenie w sposób odpowiadający kryterium dokładności i przekazaniu informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie najwłaściwшему PSAP. Natomiast zgodnie z ust. 3 w zakresie sieci ruchomych: a) kryterium dokładności informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie wyraża się w metrach. W stosownych przypadkach kryterium wysokości lub dokładności pionowej wyraża się również w metrach, b) kryterium niezawodności informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie wyraża się w procentach jako wskaźnik skuteczności rozwiązania technicznego lub zestawu rozwiązań technicznych służących ustaleniu obszaru wyszukiwania w sposób odpowiadający kryterium dokładności i przekazaniu tych informacji najwłaściwшему PSAP.

W myśl definicji zawartej w art. 3 pkt 3 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne¹⁵⁵, system teleinformatyczny to zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania zapewniający przetwarzanie, przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych przez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.

Rozporządzenie KRI

W myśl § 15 ust. 1 rozporządzenia KRI, systemy teleinformatyczne używane przez podmioty realizujące zadania publiczne projektuje się, wdraża oraz eksploatuje z uwzględnieniem ich funkcjonalności, niezawodności, używalności, wydajności, przenoszalności i pielęgnowalności, przy zastosowaniu norm oraz uznanych w obrocie profesjonalnym standardów i metodyk.

Zarządzanie usługami realizowanymi przez systemy teleinformatyczne ma na celu dostarczanie tych usług na deklarowanym poziomie dostępności i odbywa się w oparciu o udokumentowane procedury (§ 15 ust. 2 rozporządzenia KRI). Wymagania określone w ust. 1 i 2 uznaje się za spełnione, jeśli projektowanie, wdrażanie, eksploatowanie, monitorowanie, przeglądanie, utrzymanie i udoskonalanie zarządzania usługą podmiotu realizującego zadanie publiczne odbywają się z uwzględnieniem Polskich Norm: PN-ISO/IEC 20000-1 i PN-ISO/IEC 20000-2 (§ 15 ust. 3 rozporządzenia KRI).

Zgodnie z załącznikiem nr 2 do rozporządzenia KRI, system teleinformatyczny używany do realizacji zadań publicznych musi obsługiwać standardy zapewniające dostęp do zasobów informacji oraz formaty danych określone w załączniku.

¹⁵⁵ Dz.U. z 2024 r. poz. 1557, ze zm.

Podmiot realizujący zadania publiczne opracowuje i ustanawia, wdraża i eksploatuje, monitoruje i przegląda oraz utrzymuje i doskonali system zarządzania bezpieczeństwem informacji zapewniający poufność, dostępność i integralność informacji z uwzględnieniem takich atrybutów, jak autentyczność, rozliczalność, niezaprzeczalność i niezawodność (§ 19 ust. 1 rozporządzenia KRI).

Zarządzanie bezpieczeństwem informacji realizowane jest w szczególności poprzez zapewnienie przez kierownictwo podmiotu publicznego warunków umożliwiających realizację i egzekwowanie działań wymienionych w § 19 ust. 2 rozporządzenia KRI w zakresie:

- 1) zapewnienia aktualizacji regulacji wewnętrznych w zakresie dotyczącym zmieniającego się otoczenia;
- 2) utrzymywania aktualności inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania służącego do przetwarzania informacji obejmującej ich rodzaj i konfigurację;
- 3) przeprowadzania okresowych analiz ryzyka utraty integralności, dostępności lub poufności informacji oraz podejmowania działań minimalizujących to ryzyko, stosownie do wyników przeprowadzonej analizy;
- 4) podejmowania działań zapewniających, że osoby zaangażowane w proces przetwarzania informacji posiadają stosowne uprawnienia i uczestniczą w tym procesie w stopniu adekwatnym do realizowanych przez nie zadań oraz obowiązków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa informacji;
- 5) bezzwłocznej zmiany uprawnień, w przypadku zmiany zadań osób, o których mowa w pkt 4;
- 6) zapewnienia szkolenia osób zaangażowanych w proces przetwarzania informacji ze szczególnym uwzględnieniem takich zagadnień, jak:
 - a. zagrożenia bezpieczeństwa informacji,
 - b. skutki naruszenia zasad bezpieczeństwa informacji, w tym odpowiedzialność prawna,
 - c. stosowanie środków zapewniających bezpieczeństwo informacji, w tym urządzenia i oprogramowanie minimalizujące ryzyko błędów ludzkich;
- 7) zapewnienia ochrony przetwarzanych informacji przed ich kradzieżą, nieuprawnionym dostępem, uszkodzeniami lub zakłóceniami, przez:
 - a. monitorowanie dostępu do informacji,
 - b. czynności zmierzające do wykrycia nieautoryzowanych działań związanych z przetwarzaniem informacji,
 - c. zapewnienie środków uniemożliwiających nieautoryzowany dostęp na poziomie systemów operacyjnych, usług sieciowych i aplikacji;

- 8) ustanowienia podstawowych zasad gwarantujących bezpieczną pracę przy przetwarzaniu mobilnym i pracy na odległość;
- 9) zabezpieczenia informacji w sposób uniemożliwiający nieuprawnionemu jej ujawnienie, modyfikację, usunięcie lub zniszczenie;
- 10) zawierania w umowach serwisowych podpisanych ze stronami trzecimi zapisów gwarantujących odpowiedni poziom bezpieczeństwa informacji;
- 11) ustalenia zasad postępowania z informacjami, zapewniających minimalizację wystąpienia ryzyka kradzieży informacji i środków przetwarzania informacji, w tym urządzeń mobilnych;
- 12) zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa w systemach teleinformatycznych, polegającego w szczególności na:
 - a. dbałości o aktualizację oprogramowania,
 - b. minimalizowaniu ryzyka utraty informacji w wyniku awarii,
 - c. ochronie przed błędami, utratą, nieuprawnioną modyfikacją,
 - d. stosowaniu mechanizmów kryptograficznych w sposób adekwatny do zagrożeń lub wymogów prawa,
 - e. zapewnieniu bezpieczeństwa plików systemowych,
 - f. redukcji ryzyk wynikających z wykorzystania opublikowanych podatności technicznych systemów teleinformatycznych,
 - g. niezwłocznym podejmowaniu działań po dostrzeżeniu nieujawnionych podatności systemów teleinformatycznych na możliwość naruszenia bezpieczeństwa,
 - h. kontroli zgodności systemów teleinformatycznych z odpowiednimi normami i politykami bezpieczeństwa;
- 13) bezzwłocznego zgłaszania incydentów naruszenia bezpieczeństwa informacji w określony i z góry ustalony sposób, umożliwiający szybkie podjęcie działań korygujących;
- 14) zapewnienia okresowego audytu wewnętrznego w zakresie bezpieczeństwa informacji, nie rzadziej niż raz na rok.

Zgodnie z § 19 ust. 3 rozporządzenia KRI, obowiązki, o których mowa w § 19 ust. 1 i 2 uznaje się za spełnione, jeżeli system zarządzania bezpieczeństwem informacji został opracowany na podstawie Polskiej Normy PN-ISO/IEC 27001, a ustanawianie zabezpieczeń, zarządzanie ryzykiem oraz audytowanie odbywa się na podstawie Polskich Norm związanych z tą normą, w tym: PN-ISO/IEC 27002 – w odniesieniu do ustanawiania zabezpieczeń; PN-ISO/IEC 27005 – w odniesieniu do zarządzania ryzykiem; PN-ISO/IEC 24762 – w odniesieniu do odtwarzania techniki informatycznej po katastrofie w ramach zarządzania ciągłością działania.

6.4. WYKAZ AKTÓW PRAWNYCH DOTYCZĄCYCH KONTROLOWANEJ DZIAŁALNOŚCI

1. Ustawa z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego¹⁵⁶
2. Ustawa z dnia 17 września 2020 r. o zmianie ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego¹⁵⁷
3. Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne¹⁵⁸
4. Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Przepisy wprowadzające ustawę Prawo komunikacji elektronicznej¹⁵⁹
5. Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej¹⁶⁰
6. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 30 października 2013 r. w sprawie planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, w których świadczone są publicznie dostępne usługi telefoniczne¹⁶¹
7. Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 4 grudnia 2024 r. w sprawie planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych¹⁶²
8. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych¹⁶³
9. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego¹⁶⁴
10. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 28 grudnia 2015 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania systemu gromadzącego i udostępniającego informacje i dane od przedsiębiorcy telekomunikacyjnego¹⁶⁵

¹⁵⁶ Dz.U. z 2023 r. poz. 748, ze zm.

¹⁵⁷ Dz.U. poz. 1899.

¹⁵⁸ Dz.U. z 2024 r. poz. 34, ze zm. Z dniem 10 listopada 2024 r. ustawa Prawo telekomunikacyjne utraciła moc, z wyjątkiem: art. 56 ust. 4a ustawy, który traci moc z dniem 17 sierpnia 2024 r.; art. 1 ust. 1 pkt 2, art. 2 pkt 1, 17, 27, 29, 31, 35, 41, 43, 46, 48, 49 i 52, art. 9, art. 160 ust. 1 i 2, działu VIIa oraz art. 209 ust. 1 pkt 25a, 271 i 27a ustawy, które tracą moc z dniem wejścia w życie przepisów wdrażających dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2555 z dnia 14 grudnia 2022 r. w sprawie środków na rzecz wysokiego wspólnego poziomu cyberbezpieczeństwa na terytorium Unii, zmieniającą rozporządzenie (UE) nr 910/2014 i dyrektywę (UE) 2018/1972 oraz uchylającą dyrektywę (UE) 2016/1148 (dyrektywa NIS 2) (Dz. Urz. UE L 333 z 27.12.2022, str. 80).

¹⁵⁹ Dz.U. poz. 1222

¹⁶⁰ Dz.U. poz. 1221. Weszła w życie z dniem 10 listopada 2024 r.

¹⁶¹ Dz.U. z 2023 r. poz. 145. Uchylone z dniem 1 stycznia 2025 r.

¹⁶² Dz.U. poz. 1862

¹⁶³ Dz.U. poz. 832. Weszło w życie w dniu 5 maja 2021 r.

¹⁶⁴ Dz.U. poz. 574. Uchylone z dniem 5 maja 2021 r.

¹⁶⁵ Dz.U. poz. 2333.

11. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 10 maja 2021 r. w sprawie szkoleń pracowników centrum powiadamiania ratunkowego¹⁶⁶
12. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 8 listopada 2021 r. w sprawie wymagań funkcjonalnych dla systemu teleinformatycznego i interfejsu komunikacyjnego oraz zakresu informacji przekazywanych za pośrednictwem interfejsu komunikacyjnego¹⁶⁷
13. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 21 maja 2024 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych¹⁶⁸
14. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych¹⁶⁹
15. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiająca Europejski kodeks łączności elektronicznej¹⁷⁰

¹⁶⁶ Dz.U. poz. 897, ze zm.

¹⁶⁷ Dz.U. poz. 2038.

¹⁶⁸ Dz.U. poz. 773. Weszło w życie 23 maja 2024 r.

¹⁶⁹ Dz.U. z 2017 r. poz. 2247. Uchylone z dniem 23 maja 2024 r.

¹⁷⁰ Dz.Urz. UE L 321 z 17.12.2018, str. 36, ze zm.

6.5. WYKAZ PODMIOTÓW, KTÓRYM PRZEKAZANO INFORMACJĘ O WYNIKACH KONTROLI

1. Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej
2. Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej
3. Marszałek Senatu Rzeczypospolitej Polskiej
4. Prezes Rady Ministrów
5. Prezes Trybunału Konstytucyjnego
6. Rzecznik Praw Obywatelskich
7. Przewodniczący Sejmowej Komisji Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii
8. Przewodniczący Sejmowej Komisji do Spraw Kontroli Państwowej
9. Przewodniczący Sejmowej Komisji Administracji i Spraw Wewnętrznych
10. Przewodniczący Sejmowej Komisji Zdrowia
11. Przewodniczący Senackiej Komisji Samorządu Terytorialnego i Administracji Państwowej
12. Przewodniczący Senackiej Komisji Zdrowia
13. Minister Cyfryzacji
14. Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji
15. Minister Zdrowia
16. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej
17. Wojewodowie
18. Mazowiecki Komendant Państwowej Straży Pożarnej w Warszawie
19. Prezydent Miasta Stołecznego Warszawy