Oświadczenie złożone
przez senator Ewę Monikę Kaliszuk
na 65. posiedzeniu Senatu
w dniu 24 września 2026 r.

Oświadczenie skierowane do ministra spraw wewnętrznych i administracji Marcina Kierwińskiego

Szanowny Panie Ministrze!

Zwracam się w sprawie sytuacji zawodowej pracowników centrów powiadamiania ratunkowego oraz potrzeby dalszego wzmacniania warunków organizacyjnych, kadrowych i płacowych, w jakich funkcjonuje system powiadamiania ratunkowego 112. Impulsem do złożenia niniejszego oświadczenia były moje rozmowy z przedstawicielami środowiska operatorów numerów alarmowych, przekazane mi przez nich materiały i postulaty, a także wizyta w Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Olsztynie, gdzie miałam możliwość bezpośrednio przyjrzeć się organizacji pracy oraz porozmawiać o codziennych wyzwaniach osób pracujących w systemie.

System powiadamiania ratunkowego jest jednym z podstawowych elementów bezpieczeństwa obywateli. Numer 112 jest dla wielu osób pierwszym punktem kontaktu z państwem w chwili zagrożenia zdrowia, życia, mienia lub bezpieczeństwa. To operator przyjmuje zgłoszenie, ustala, co i gdzie się wydarzyło, pozyskuje informacje niezbędne do udzielenia pomocy i przekazuje zgłoszenie do właściwych służb lub podmiotów ratowniczych.

Skala tej pracy jest ogromna. W Polsce funkcjonuje 17 centrów powiadamiania ratunkowego. Z przedstawionych mi danych wynika, że w 2025 r. odnotowały one blisko 18 milionów połączeń przychodzących. Jednak jest to stosunkowo niewielka grupa zawodowa – określone przepisami maksymalne limity obejmują łącznie 1 tysiąc 365 stanowisk operatorów, starszych operatorów, koordynatorów i koordynatorów trenerów. Warto zwrócić uwagę właśnie na tę dysproporcję. Niewielka grupa pracowników wykonuje zadania mające znaczenie dla bezpieczeństwa milionów obywateli. Operatorzy nie są dużą grupą zawodową, której problemy w naturalny sposób stałyby się przedmiotem szerokiej debaty publicznej, nie zmniejsza to jednak znaczenia ich postulatów. Przeciwnie, uważam, że państwo powinno ze szczególną uwagą wsłuchiwać się w głos pracowników wykonujących tak odpowiedzialne zadania i dbać o to, aby system potrafił pozyskiwać, rozwijać i zatrzymywać doświadczone kadry.

Podczas rozmów z pracownikami zwracano uwagę zarówno na kwestie wynagrodzeń, jak i na rozwiązania dotyczące ścieżki awansu, organizacji pracy, konsultowania zmian w systemie oraz szczególnego charakteru pracy wykonywanej przez całą dobę, 365 dni w roku.

Jednym ze zgłaszanych problemów jest mechanizm limitowania stanowisk starszych operatorów numerów alarmowych. W praktyce możliwość awansu doświadczonego pracownika może być związana nie tylko z jego stażem, kwalifikacjami i jakością wykonywanej pracy, lecz także ze strukturą stanowisk w konkretnym CPR. Warto przeanalizować, czy obecne rozwiązania w wystarczającym stopniu motywują do rozwoju zawodowego oraz pozwalają zatrzymywać w systemie najbardziej doświadczonych pracowników.

Istotnym zagadnieniem pozostaje także zróżnicowanie wynagrodzeń zasadniczych pomiędzy poszczególnymi CPR. Z materiałów przedstawionych przez stronę społeczną wynika, że pracownicy wykonujący analogiczne zadania w ramach jednego ogólnopolskiego systemu mogą otrzymywać różne wynagrodzenia zasadnicze w zależności od miejsca zatrudnienia. Zasadne wydaje się więc przeanalizowanie skali tych różnic oraz możliwości stopniowego wypracowania bardziej spójnych standardów wynagradzania.

Przedstawiciele pracowników CRP postulują również wzrost wynagrodzeń zasadniczych oraz stworzenie mechanizmu ich waloryzacji. Podnoszą także kwestię szczególnej organizacji pracy w systemie 24 godziny na dobę przez 365 dni w roku, w tym w niedziele i święta, i proponują wprowadzenie stałego miesięcznego dodatku z tego tytułu.

Nie przesądzając ani o wysokości takiego świadczenia, ani o jego ostatecznej konstrukcji, uważam, że argumenty pracowników dotyczące rekompensowania szczególnej organizacji pracy zasługują na analizę i dialog ze stroną społeczną.

Jednocześnie chciałabym zwrócić uwagę na to, że dyskusja o sytuacji pracowników CPR nie powinna ograniczać się wyłącznie do wynagrodzeń. Codzienna praca operatorów oznacza kontakt z ludźmi znajdującymi się w sytuacjach zagrożenia i silnego stresu, konieczność podejmowania szybkich decyzji, pracę zmianową i nocną oraz świadomość odpowiedzialności związanej z prawidłową obsługą zgłoszenia.

Dlatego równie ważne jak kwestie płacowe są: dobrostan pracowników, przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu, stabilność zatrudnienia, możliwości rozwoju i awansu oraz tworzenie warunków sprzyjających pozostawaniu doświadczonych osób w systemie. W mojej ocenie szczególnie cenny powinien być również głos samych operatorów przy projektowaniu zmian dotyczących funkcjonowania systemu. To oni każdego dnia pracują, stykając się z obowiązującymi procedurami i narzędziami, i to oni mogą najszybciej wskazać rozwiązania, które sprawdzają się w praktyce, oraz te, które wymagają poprawy. Dlatego warto rozważyć trwały mechanizm dialogu pomiędzy MSWiA a reprezentacją pracowników CPR, pozwalający konsultować istotne zmiany organizacyjne, proceduralne i techniczne jeszcze przed ich wdrożeniem.

Z przekazanych mi informacji wynika również, że środowisko pracowników oczekuje na dalsze prace nad zmianami ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego. Warto wykorzystać ten proces nie tylko do zmian technicznych czy organizacyjnych, lecz także do szerszej oceny sytuacji zawodowej osób, na których codziennej pracy opiera się system 112.

Osobnego namysłu wymaga przy tym status prawnopracowniczy operatorów numerów alarmowych. Charakter wykonywanych przez nich zadań, odpowiedzialność i bezpośredni związek ich pracy z bezpieczeństwem obywateli uzasadniają w mojej ocenie przeanalizowanie, czy obecne rozwiązania odpowiadają rzeczywistej roli tej grupy zawodowej w systemie bezpieczeństwa państwa.

W związku z powyższym zwracam się do Pana Ministra z następującymi pytaniami.

1. Na jakim etapie znajdują się obecnie prace nad zmianami ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego i jaki jest przewidywany harmonogram dalszych prac?

2. Czy w toku tych prac przewidziany zostanie udział przedstawicieli pracowników CPR i reprezentujących ich organizacji związkowych, tak aby ich doświadczenie praktyczne mogło zostać wykorzystane podczas projektowania nowych rozwiązań?

3. Czy ministerstwo rozważy zmianę mechanizmu limitowania stanowisk starszych operatorów numerów alarmowych, tak aby możliwość awansu doświadczonego pracownika była w większym stopniu związana z jego kwalifikacjami, doświadczeniem i wynikami pracy?

4. Czy ministerstwo przeprowadzi analizę różnic w wysokości wynagrodzeń zasadniczych pracowników wykonujących analogiczne zadania w poszczególnych CPR oraz możliwości wypracowania bardziej spójnych standardów wynagradzania w skali kraju?

5. Czy planowane są działania dotyczące wzrostu wynagrodzeń zasadniczych pracowników CPR oraz stworzenia mechanizmu ich systematycznej waloryzacji?

6. Czy ministerstwo przeanalizuje zgłaszany przez stronę społeczną postulat wprowadzenia stałego dodatku rekompensującego szczególną organizację pracy w systemie funkcjonującym przez całą dobę i 365 dni w roku, obejmującym również pracę w niedziele i święta?

7. Czy resort rozważy utworzenie stałego mechanizmu dialogu, np. grupy roboczej lub regularnych konsultacji, z udziałem przedstawicieli pracowników i organizacji związkowych reprezentujących pracowników CPR, dotyczącego istotnych zmian organizacyjnych, proceduralnych i technicznych w systemie?

8. Ilu operatorów, starszych operatorów, koordynatorów i koordynatorów trenerów jest obecnie zatrudnionych w poszczególnych CPR i jaka część dostępnych etatów pozostaje nieobsadzona?

9. Jak kształtowała się w latach 2023–2025 rotacja pracowników CPR i czy ministerstwo analizuje przyczyny odchodzenia doświadczonych pracowników z systemu?

10. Czy ministerstwo prowadzi analizę lub planuje przeprowadzenie analizy dobrostanu zawodowego pracowników CPR, obejmującej m.in. obciążenie psychiczne, absencję, rotację i ryzyko wypalenia zawodowego, oraz rozwiązań pozwalających przeciwdziałać tym zjawiskom?

11. Czy w ocenie ministerstwa obecny status prawnopracowniczy operatorów numerów alarmowych odpowiada szczególnemu charakterowi wykonywanych przez nich zadań, zakresowi odpowiedzialności oraz roli w systemie bezpieczeństwa państwa i czy zagadnienie to zostanie objęte analizą w ramach planowanych zmian?

12. Czy w ramach przygotowywanych zmian ministerstwo przewiduje kompleksowe spojrzenie na sytuację zawodową pracowników CPR, obejmujące łącznie kwestie wynagrodzeń, awansu, organizacji pracy, dobrostanu, stabilności zatrudnienia oraz udziału pracowników w konsultowaniu zmian dotyczących systemu?

System powiadamiania ratunkowego to nie tylko infrastruktura, technologie i procedury, to przede wszystkim ludzie. Stosunkowo niewielka grupa pracowników każdego dnia zapewnia pierwszy kontakt z systemem pomocy milionom obywateli, dlatego troska o ich warunki pracy, rozwój zawodowy i dobrostan

nie powinna być postrzegana wyłącznie jako kwestia pracownicza. Jest elementem troski o sprawność całego systemu powiadamiania ratunkowego i o bezpieczeństwo obywateli.

Mam nadzieję, że prowadzone obecnie prace będą okazją do dialogu z pracownikami i do wypracowania rozwiązań, które z jednej strony będą uwzględniały możliwości organizacyjne i finansowe państwa, a z drugiej pozwolą odpowiednio docenić szczególny charakter pracy osób, od których profesjonalizmu i doświadczenia każdego dnia zależy sprawne uruchomienie pomocy.

Ewa Monika Kaliszuk
senator RP