

"CZUJEMY SIĘ OSZUKANI", CZYLI O SYTUACJI OPERATORÓW NUMERÓW ALARMOWYCH

"Jako przedstawiciele związku zawodowego, ale przede wszystkim Operatorzy Numerów Alarmowych, czujemy się oszukani przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji (...). Pomimo początkowych zapewnień, wprowadzone zmiany nie niwelują ogromnych problemów naszej grupy zawodowej, takich jak bardzo wysoka rotacja wśród pracowników, spowodowana niskim wynagrodzeniem, niewspółmiernym do zakresu obowiązków oraz odpowiedzialności, brakiem możliwości rozwoju i awansu zawodowego oraz fatalnymi rozwiązaniami proceduralnymi i prawnymi" - podkreślają związkowcy w liście otwartym skierowanym do szefa Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. Zmiany te pogłębiać mają w ich ocenie kryzys i skutkować falą odejść doświadczonych pracowników.

Dezaprobatą

"Zarząd Organizacji Międzyzakładowej nr 14-017 Operatorów Numerów Alarmowych OPZZ *Konfederacja Pracy* wyraża stanowczą dezaprobatę i uzasadnione zastrzeżenia dla wprowadzonych przez Rząd oraz Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji aktów prawnych - ustawy oraz rozporządzeń dotyczących Systemu Powiadamiania Ratunkowego, w szczególności odnoszących się do grupy zawodowej Operatorów Numerów Alarmowych" - tak rozpoczynają list otwarty do ministra Mariusza Kamińskiego związkowcy, przesłany szefowi MSWiA 11 maja. Zwracają oni również uwagę na "praktyki nierównego traktowania poszczególnych grup zawodowych w zakresie dodatkowego wynagradzania z tytułu zwiększonego obciążenia pracą spowodowaną pandemią SARS-CoV-2".

Jako przedstawiciele związku zawodowego, ale przede wszystkim Operatorzy Numerów Alarmowych, czujemy się oszukani przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji (...). Pomimo początkowych zapewnień, wprowadzone zmiany nie niwelują ogromnych problemów naszej grupy zawodowej, takich jak bardzo wysoka rotacja wśród pracowników, spowodowana niskim wynagrodzeniem, niewspółmiernym do zakresu obowiązków oraz odpowiedzialności, brakiem możliwości rozwoju i awansu zawodowego oraz fatalnymi rozwiązaniami proceduralnymi i prawnymi. W naszej ocenie wprowadzone zapisy pogłębiają obecny kryzys i mogą doprowadzić do fali rezygnacji z pracy przez doświadczonych pracowników, o której coraz głośniejsze są głosy wśród Operatorów Numerów Alarmowych.

W liście przypominają, że jeszcze w 2018 roku doszło do "wielu spotkań" z ówczesnym sekretarzem stanu MSWiA Pawłem Majewskim, podczas których mieli być oni zapewniani o zmianach mających na celu poprawę trudnej sytuacji operatorów numerów alarmowych. Rozwiązania, które zaproponowano wtedy, miały być "akceptowalne", ale w konsekwencji zmian politycznych w resorcie oraz zmian na stanowiskach sekretarzy stanu, współpraca - jak podkreślają związkowcy - wyhamowała, a do spotkań z politykami już nie doszło. Sporo uwag zgłaszać mieli również na etapie konsultacji społecznych, ale nie zostały one uwzględnione.

Czytaj też: ["Wyjątkowa misja" CPR. Ponad 21 mln odnotowanych połączeń w 2020 roku](#)

Związkowcy dodają również, że operatorzy numerów alarmowych czują się nierówno traktowani względem innych, wykonujących podobne zadania grup. "W związku ze stanem epidemicznym operatorzy obciążeni są wzmożoną pracą spowodowaną zwiększeniem liczby zgłoszeń alarmowych, wakacjami, jak również brakami kadrowymi wynikającymi z zakażeń COVID-19, do których bardzo często dochodziło w miejscu pracy" - czytamy. Pisma w sprawie zrekompensowania tej sytuacji tzw. dodatkiem covidowym przesłane miały zostać zarówno do MSWiA, jak i do premiera Mateusza Morawieckiego. Nie doczekali się oni jednak odpowiedzi.

W dalszym ciągu brakuje osób chętnych do podjęcia tej ciężkiej, ważnej ale również niedocenianej pracy. Częste awarie systemów teleinformatycznych Państwowego Ratownictwa Medycznego oraz Systemu Teleinformatycznego Centrów Powiadamiania Ratunkowego, niskie wynagrodzenie, brak wsparcia finansowego za wzmożoną pracę w dobie pandemii oraz wprowadzenie aktów prawnych pogłębiających obecny kryzys wywołuje ogromną frustrację wśród Operatorów Numerów Alarmowych.

*Zarząd Organizacji Międzyzakładowej nr 14-017 Operatorów Numerów Alarmowych
OPZZ Konfederacja Pracy*

Autorzy pisma oczekują "natychmiastowej reakcji i konkretnych działań" ze strony Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji.

MSWiA docenia, ale nie odpowiada

Pewnego rodzaju komentarz do listu związkowców stanowić może odpowiedź na interpelację poseł Iwony Areny, której udzielił wcześniej sekretarz stanu w MSWiA Maciej Wąsik. W piśmie pytała ona m.in. o to, czy operatorzy numerów alarmowych mogą liczyć na zwiększenie urlopu wypoczynkowego czy wprowadzenie dla nich dodatków specjalnych na czas trwania epidemii. "Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji (MSWiA) docenia ciężką i trudną pracę pracowników CPR, szczególnie w czasie pandemii, zauważając jednocześnie, że - pomimo obecnej sytuacji - liczba zgłoszeń obsługiwanych w CPR nie wzrosła znacząco" - pisze sekretarz stanu w resorcie spraw wewnętrznych i administracji Maciej Wąsik. Dodaje jednak, że choć to właśnie do

MSWiA skierowano pytania w sprawie operatorów, to resort ten nie jest ich pracodawcą i nie decyduje o sposobie rozdziału środków przeznaczonych na wynagrodzenia, premie i dodatki. "To w gestii pracodawcy (w większości przypadków wojewodów) pozostaje sposób ewentualnego przeznaczenia zaoszczędzonych środków finansowych" - tłumaczy.

Czytaj też: [Dzwonisz na 998? Już niedługo telefonu nie odbierze strażak](#)

Maciej Wąsik przypomina o zmianach ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego z września 2020 roku, w których zaplanowano awanse zawodowe w ramach gradacji stanowisk, co wiązać miało się m.in. z podniesieniem wynagrodzeń. Modyfikacje wprowadziły również jednolity system oceniania pracy operatorów, od którego jest zależny awans zawodowy.

Należy podkreślić, że MSWiA systematycznie wprowadza lub inicjuje zmiany, których celem jest usprawnienie funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego i poprawa warunków pracy operatorów numerów alarmowych. System powiadamiania ratunkowego jest stale ulepszany zarówno pod względem organizacyjnym, proceduralnym, jak i technicznym. Wprowadzone w ostatnich latach nowe sposoby komunikacji z CPR (eCall oraz aplikacja Alarm112), usprawnianie systemu teleinformatycznego CPR oraz opracowywanie nowych wytycznych obsługi zgłoszeń to zmiany służące nie tylko osobom korzystającym z numerów alarmowych, ale również pracownikom CPR.

Maciej Wąsik, sekretarz stanu w MSWiA

Nowelizacja, w której wspomina sekretarz stanu MSWiA, o której piszą również związkowcy, a którą w październiku 2020 roku podpisał Andrzej Duda, miała jednak, jak pisała w interpelacji Iwona Arent, nie zawierać bardzo ważnych z punktu widzenia operatorów regulacji, a dotyczących zwiększenia wymiaru urlopu wypoczynkowego czy dodatków za pracę w porze nocnej, w niedziele i święta. Problem stanowić ma również regulacja płac w centrach powiadamiania ratunkowego, której dokonano w 2019 roku. Możliwość awansu zawodowego dla operatorów numerów alarmowych to jedna z kluczowych zmian zawarta w nowelizacji z 2020 roku. Do struktury organizacyjnej Centrów Powiadamiania Ratunkowego (CPR) wprowadziła ona stanowiska: starszego operatora numeru alarmowego, koordynatora, oraz koordynatora trenera. Jak podkreślało MSWiA, dotychczas funkcjonująca struktura CPR nie dawała możliwości rozwoju i "jakiegokolwiek awansowania" i "jest to demotywujące dla pracowników". Zmiany w ustawie miały zatrzymać w strukturach najbardziej zaangażowanych i doświadczonych pracowników, którzy mają kluczowy wkład w budowę sprawnie funkcjonującego systemu powiadamiania ratunkowego.

Szczególna sytuacja

Operatorzy, za pośrednictwem poseł Iwony Arent, prosili również o przyznanie im na czas trwania epidemii dodatków specjalnych w wysokości 100 proc. wynagrodzenia. Jak podkreśla posłanka, jest to szczególnie ważne w kontekście przyznania im grupie dyspozytorów medycznych. Jak dodaje, w ich pracy widać analogie, szczególnie w czasie awarii Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego (SWD PRM), kiedy to operatorzy zajmują się zbieraniem wywiadu

medycznego.

Czytaj też: [Więcej urlopu i specjalne dodatki dla operatorów numeru 112?](#)

MSWiA, choć nie jest - jak podkreśla Maciej Wąsik - pracodawcą, zwróciło się jeszcze w 2020 roku do wojewodów z prośbą o rozważenie możliwości przeznaczenia środków finansowych znajdujących się w ich budżetach na cele systemu powiadamiania ratunkowego, w szczególności na ewentualne dodatkowe wynagrodzenie pracowników CPR, którzy zapewniają ciągłość obsługi zgłoszeń alarmowych w Polsce. Wąsik przypomina również, że w latach 2019-2020 operatorzy numerów alarmowych zostali objęci podwyżkami wynagrodzenia zasadniczego o średnio około 45 proc. Nie w kompetencji MSWiA leży jednak także kwestia przyznania dodatków tzw. "covidowych" dyspozytorom medycznym.

MR



BÓL
Jarosław Rybak
Mocna opowieść
o rannych
i medykach
na wojnie

**Mocna opowieść
o rannych i medykach
na wojnie**

Sklep.Defence **24**

Reklama