

Warszawa, dnia 4 maja 2021 r.

Poz. 832

**ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA SPRAW WEWNĘTRZNYCH I ADMINISTRACJI¹⁾**

z dnia 30 kwietnia 2021 r.

**w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego
oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych**

Na podstawie art. 9 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego (Dz. U. z 2021 r. poz. 268) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) organizację centrum oraz oddziałów centrum powiadamiania ratunkowego, zwanego dalej „centrum”;
- 2) sposób funkcjonowania centrum i sposób realizacji zadań przez operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów oraz koordynatorów-trenerów;
- 3) procedury obsługi zgłoszeń alarmowych oraz sposób ich opracowywania i aktualizacji;
- 4) procedury obsługi zgłoszeń alarmowych w przypadku braku możliwości przekazania zgłoszenia alarmowego w ramach systemu powiadamiania ratunkowego oraz sposób ich opracowywania i aktualizacji;
- 5) maksymalną liczbę operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów, koordynatorów-trenerów oraz sposób jej podziału na poszczególne centra.

§ 2. Ilekroć w rozporządzeniu jest mowa o:

- 1) ustawie – rozumie się przez to ustawę z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego;
- 2) sytuacji awaryjnej – należy przez to rozumieć zakłócenie realizacji zadań centrum utrudniające lub uniemożliwiające obsługę zgłoszenia alarmowego;
- 3) PLI CBD – należy przez to rozumieć system, o którym mowa w art. 78 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2021 r. poz. 576), funkcjonujący w formie systemu teleinformatycznego „Platforma Lokalizacyjno-Informacyjna z Centralną Bazą Danych”.

§ 3. 1. W skład centrum powiadamiania ratunkowego wchodzi stanowiska:

- 1) kierownika centrum;
- 2) zastępcy kierownika centrum;
- 3) operatora numerów alarmowych;
- 4) starszego operatora numerów alarmowych;

¹⁾ Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji kieruje działem administracji rządowej – administracja publiczna, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2019 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji (Dz. U. poz. 2264).

- 5) koordynatora;
- 6) koordynatora-trenera;
- 7) obsługi administracyjnej;
- 8) obsługi technicznej;
- 9) psychologa.

2. Stanowiska, o których mowa w ust. 1 pkt 8 i 9, mogą być umiejscowione w komórkach organizacyjnych organu prowadzącego centrum odpowiedzialnych za obsługę techniczną i teleinformatyczną lub na samodzielnych stanowiskach poza centrum.

§ 4. 1. Kierownik centrum organizuje pracę centrum i opracowuje:

- 1) zasady funkcjonowania centrum;
- 2) plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych;
- 3) zasady organizacji pracy pracowników centrum;
- 4) plan zwiększania obsady osobowej centrum w okresie zwiększonego ruchu alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie obsługiwanych przez centrum.

2. Operator numerów alarmowych realizuje zadania przez:

- 1) obsługę zgłoszeń alarmowych wpływających do centrum;
- 2) dokonywanie oceny pracy w oparciu o kartę samooceny;
- 3) wykonywanie innych zadań na polecenie kierownika centrum lub jego zastępcy związanych z funkcjonowaniem centrum.

3. Starszy operator numerów alarmowych realizuje zadania przez:

- 1) obsługę zgłoszeń alarmowych wpływających do centrum;
- 2) udział w działaniach upowszechniających wiedzę na temat numerów alarmowych;
- 3) wsparcie koordynatora w zakresie organizacji pracy operatorów numerów alarmowych;
- 4) dokonywanie oceny pracy w oparciu o kartę samooceny;
- 5) wykonywanie innych zadań na polecenie kierownika centrum lub jego zastępcy związanych z funkcjonowaniem centrum.

4. Koordynator realizuje zadania przez:

- 1) obsługę zgłoszeń alarmowych wpływających do centrum;
- 2) koordynację procesu obsługi zgłoszeń alarmowych podczas zmian dziennych i nocnych;
- 3) sporządzanie oraz analizowanie codziennych i okresowych raportów pracy centrum;
- 4) wspieranie koordynatora-trenera i kierownika centrum w zakresie organizacji pracy operatorów i starszych operatorów numerów alarmowych;
- 5) prowadzenie działań upowszechniających wiedzę na temat numerów alarmowych;
- 6) zastępowanie koordynatora-trenera, w przypadku jego długotrwałej nieobecności;
- 7) dokonywanie oceny pracy w oparciu o kartę samooceny;
- 8) wykonywanie innych zadań na polecenie kierownika centrum lub jego zastępcy związanych z funkcjonowaniem centrum;
- 9) wspieranie operatorów numerów alarmowych i starszych operatorów numerów alarmowych w obsłudze zgłoszeń alarmowych;
- 10) zgłaszanie usterek w systemie teleinformatycznym pod nieobecność obsługi technicznej.

5. Koordynator-trener realizuje zadania przez:

- 1) obsługę zgłoszeń alarmowych wpływających do centrum;
- 2) przygotowywanie operatorów numerów alarmowych do odbycia szkolenia podstawowego i obsługi zgłoszeń alarmowych;

- 3) prowadzenie szkoleń podstawowych dla operatorów numerów alarmowych;
- 4) prowadzenie szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego dla operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych i koordynatorów;
- 5) realizowanie zadań koordynatora, w okresie kiedy nie są prowadzone szkolenia;
- 6) przygotowywanie rocznych planów szkoleń;
- 7) współpracę z psychologiem i koordynatorem w zakresie szkoleń prowadzonych w centrum;
- 8) wspieranie koordynatora i kierownika centrum w zakresie organizacji pracy operatorów numerów alarmowych;
- 9) udział w pracach komisji egzaminacyjnej w Krajowym Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego;
- 10) prowadzenie działań mających na celu upowszechnianie wiedzy na temat numerów alarmowych;
- 11) dokonywanie oceny pracy w oparciu o kartę samooceny;
- 12) wykonywanie innych zadań na polecenie kierownika centrum lub jego zastępcy związanych z funkcjonowaniem centrum.

§ 5. 1. Analizy związane z funkcjonowaniem systemu powiadamiania ratunkowego na obszarze obsługiwany przez centrum oraz tworzeniem statystyk w zakresie liczby, rodzaju oraz czasów realizacji zgłoszeń alarmowych są generowane w sposób automatyczny przez system teleinformatyczny.

2. Analizy, o których mowa w ust. 1, mogą być wymieniane z podmiotami, o których mowa w art. 8 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy.

§ 6. 1. Na potrzeby centrum zapewnia się pomieszczenia do obsługi zgłoszeń alarmowych, urządzenia techniczne i środki łączności oraz systemy teleinformatyczne zapewniające realizację zadań systemu powiadamiania ratunkowego w sposób efektywny, z zachowaniem ciągłości jego działania i wymiany informacji oraz możliwości pracy w przypadku braku zasilania zewnętrznego lub awarii systemów teleinformatycznych.

2. Pomieszczenia, o których mowa w ust. 1, posiadają ograniczony dostęp przez objęcie systemem dozoru i kontroli dostępu umożliwiającym identyfikację osób przebywających.

3. Samodzielny dostęp do pomieszczeń posiadają jedynie pracownicy obsługi technicznej oraz pracownicy centrum. Pozostałe osoby mogą przebywać w tych pomieszczeniach w obecności pracownika centrum wyznaczonego przez kierownika centrum lub jego zastępcę.

§ 7. 1. Oddział centrum nie ma oddzielnej struktury i jest powiązany funkcjonalnie oraz organizacyjnie z centrum.

2. Do pomieszczeń do obsługi zgłoszeń alarmowych, zaplecza technicznego, urządzeń technicznych, środków łączności oraz systemów teleinformatycznych oddziału centrum stosuje się przepisy § 6.

§ 8. Centrum funkcjonuje w trybie całodobowej obsługi zgłoszeń alarmowych 24/7.

§ 9. 1. Obsługa zgłoszeń alarmowych kierowanych do numerów obsługiwanych w ramach systemu powiadamiania ratunkowego odbywa się według następującej ogólnej procedury:

- 1) odbiór zgłoszenia alarmowego od osoby zgłaszającej;
- 2) zarejestrowanie zgłoszenia alarmowego w systemie teleinformatycznym;
- 3) uzyskanie informacji o:
 - a) rodzaju zdarzenia lub zagrożenia,
 - b) miejscu zdarzenia lub zagrożenia – w przypadku wątpliwości związanych z ustaleniem dokładnego miejsca zdarzenia lub zagrożenia należy uzyskać dodatkowe informacje dotyczące miejsca zdarzenia lub zagrożenia umożliwiające szybkie dotarcie właściwych podmiotów ratowniczych,
 - c) liczbie osób poszkodowanych lub będących w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego,
 - d) danych osoby zgłaszającej obejmujących imię, nazwisko oraz numer telefonu, jeżeli je podała, na wypadek konieczności uzyskania dodatkowych informacji o zdarzeniu lub zagrożeniu,
 - e) innych istotnych okolicznościach zdarzenia lub zagrożenia umożliwiających podjęcie czynności przez podmioty ratownicze;
- 4) potwierdzenie osobie zgłaszającej przyjęcia zgłoszenia alarmowego;

- 5) przekazanie zgłoszenia alarmowego za pośrednictwem systemu teleinformatycznego właściwemu dyspozytorowi lub dyspozytorom podmiotów ratowniczych;
- 6) przekierowanie połączenia telefonicznego do dyspozytora medycznego w przypadku wymagającym zapewnienia pomocy osobie znajdującej się w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego;
- 7) poinformowanie osoby zgłaszającej o przekazaniu zgłoszenia alarmowego do odpowiedniego podmiotu ratowniczego lub podmiotów ratowniczych zgodnie z kwalifikacją rodzaju zdarzenia lub zagrożenia;
- 8) odbiór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia alarmowego przez właściwego dyspozytora;
- 9) podjęcie niezbędnych czynności zmierzających do spowodowania przyjęcia zgłoszenia alarmowego w przypadku braku potwierdzenia odbioru zgłoszenia alarmowego przez właściwego dyspozytora.

2. W przypadku przerwania połączenia głosowego zgłoszenia alarmowego dotyczącego osoby znajdującej się w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego przed przekazaniem do dyspozytora medycznego operator numerów alarmowych przekazuje dyspozytorowi medycznemu zebrane dane dotyczące tego zgłoszenia za pośrednictwem systemu teleinformatycznego.

3. Operator numerów alarmowych odbierający zgłoszenie alarmowe obcojęzyczne obsługuje to zgłoszenie, a jeżeli nie włada językiem obcym, którym posługuje się zgłaszający, przekierowuje połączenie telefoniczne do operatora numerów alarmowych władającego odpowiednim językiem obcym.

§ 10. Szczegółowy katalog 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 są opracowywane i aktualizowane przez ministra właściwego do spraw administracji publicznej, we współpracy z wojewodami, Policją, Państwową Strażą Pożarną i podmiotami ratowniczymi, których numery są obsługiwane w ramach systemu powiadamiania ratunkowego zgodnie z art. 3 ust. 3 ustawy.

§ 11. 1. Zgłoszenie alarmowe przekazywane do właściwego dyspozytora w ramach systemu powiadamiania ratunkowego zawiera:

- 1) unikatowy identyfikator zgłoszenia alarmowego;
- 2) datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia alarmowego;
- 3) informację o miejscu zdarzenia lub zagrożenia określającą to miejsce w sposób umożliwiający szybkie dotarcie właściwych podmiotów ratowniczych;
- 4) opis zdarzenia lub zagrożenia, w tym liczbę osób poszkodowanych lub będących w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego;
- 5) identyfikator operatora numerów alarmowych, który przyjął zgłoszenie alarmowe;
- 6) informację o podmiocie lub podmiotach ratowniczych, do których skierowano zgłoszenie alarmowe;
- 7) rodzaj zdarzenia lub zagrożenia według katalogu zdarzeń, o którym mowa w § 10;
- 8) informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego;
- 9) odnośnik do dokumentu elektronicznego zawierającego treść oryginalnego zgłoszenia alarmowego;
- 10) dane abonenta pozyskane z systemu PLI CBD.

2. W przypadku gdy jest możliwe uzyskanie dalszych informacji niezbędnych do podjęcia działań ratowniczych, zgłoszenie alarmowe przekazywane do właściwego dyspozytora, niezależnie od danych lub informacji, o których mowa w ust. 1, zawiera:

- 1) informację o dokładnym adresie miejsca zdarzenia lub zagrożenia ze współrzędnymi geograficznymi;
- 2) informację o budynku, w którym ma miejsce zdarzenie lub zagrożenie, w tym informację o wysokości lub liczbie pięter tego budynku, oraz informację o kondygnacji, na której ma miejsce zdarzenie lub zagrożenie;
- 3) informację o imieniu i nazwisku osoby zgłaszającej oraz numer telefonu pozwalający na uzyskanie dodatkowych informacji o zdarzeniu lub zagrożeniu;
- 4) inne informacje istotne dla zgłoszenia alarmowego umożliwiające podjęcie czynności przez podmioty ratownicze.

§ 12. W przypadku braku możliwości przekazania zgłoszenia alarmowego do podmiotu ratowniczego, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, operator numerów alarmowych przekazuje zgłoszenie alarmowe do właściwego dyspozytora w drodze połączenia telefonicznego lub innych dostępnych środków komunikacji.

§ 13. 1. Przekazanie zgłoszeń alarmowych kierowanych do innych podmiotów, do których zadań należy ochrona życia, zdrowia, bezpieczeństwa i porządku publicznego, mienia lub środowiska, których numery telefoniczne nie są obsługiwane w ramach systemu powiadamiania ratunkowego, odbywa się według następującej ogólnej procedury:

- 1) odbiór zgłoszenia alarmowego od osoby zgłaszającej;
- 2) zarejestrowanie zgłoszenia alarmowego w systemie teleinformatycznym;
- 3) uzyskanie od osoby zgłaszającej informacji o:
 - a) rodzaju zdarzenia lub zagrożenia,
 - b) miejscu zdarzenia lub zagrożenia – w przypadku wątpliwości związanych z ustaleniem dokładnego miejsca zdarzenia lub zagrożenia należy uzyskać dodatkowe informacje dotyczące miejsca zdarzenia lub zagrożenia umożliwiające szybkie dotarcie właściwych podmiotów ratowniczych,
 - c) liczbie osób poszkodowanych lub będących w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego,
 - d) danych osoby zgłaszającej obejmujących imię, nazwisko oraz numer telefonu, jeżeli je podała, na wypadek konieczności uzyskania dodatkowych informacji o zdarzeniu lub zagrożeniu;
- 4) poinformowanie osoby zgłaszającej o podjęciu czynności zmierzających do przekazania zgłoszenia alarmowego do właściwego podmiotu pomocniczego;
- 5) przekazanie, z wykorzystaniem dostępnych środków technicznych, zgłoszenia alarmowego właściwemu podmiotowi pomocniczemu albo poinformowanie osoby zgłaszającej o braku możliwości przekazania zgłoszenia alarmowego oraz przekazanie jej danych kontaktowych do podmiotu pomocniczego, jeżeli są dostępne;
- 6) odbiór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia alarmowego przez właściwy podmiot pomocniczy, jeżeli jest to możliwe.

2. Szczegółowe procedury przekazania zgłoszeń alarmowych, o których mowa w ust. 1, a także procedury przekazania zgłoszenia w sytuacji awaryjnej są opracowywane i aktualizowane przez ministra właściwego do spraw administracji publicznej we współpracy z wojewodami i podlegają weryfikacji, co najmniej raz na dwa lata.

§ 14. Obsługa zgłoszeń alarmowych innych niż głosowe przychodzących na numery obsługiwane w ramach systemu powiadamiania ratunkowego odbywa się według następującej ogólnej procedury:

- 1) odbiór zgłoszenia alarmowego;
- 2) zarejestrowanie zgłoszenia alarmowego w systemie teleinformatycznym;
- 3) przekazanie zgłoszenia alarmowego właściwemu dyspozytorowi lub dyspozytorom zawierającego w szczególności:
 - a) unikatowy identyfikator zgłoszenia alarmowego,
 - b) informację o dacie i godzinie przyjęcia zgłoszenia alarmowego,
 - c) informację o miejscu zdarzenia lub zagrożenia umożliwiającą szybkie dotarcie właściwych podmiotów ratowniczych,
 - d) opis zdarzenia lub zagrożenia,
 - e) identyfikator operatora numerów alarmowych, który przyjął zgłoszenie alarmowe,
 - f) informacje o podmiocie lub podmiotach ratowniczych, do których skierowano zgłoszenie alarmowe,
 - g) rodzaj zdarzenia lub zagrożenia według katalogu zdarzeń, o którym mowa w § 10;
- 4) odbiór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia alarmowego przez właściwego dyspozytora.

§ 15. 1. Określa się maksymalną liczbę:

- 1) operatorów numerów alarmowych na 569;
- 2) starszych operatorów numerów alarmowych na 568;
- 3) koordynatorów na 190;
- 4) koordynatorów-trenerów na 38.

2. Podział limitów, o których mowa w ust. 1, na poszczególne centra jest dokonywany przy uwzględnieniu wyników analizy ruchu alarmowego, stażu pracy operatorów oraz warunków istniejących w centrach.

3. Limity etatów koordynatorów określa się w sposób zapewniający ciągłość nadzoru w małych ośrodkach, tak aby liczba koordynatorów wynosiła dwóch na zmianie w centrach liczących do 100 etatów i trzech w centrach powyżej 100 etatów.

4. Limit etatów dla koordynatorów-trenerów określa się w zależności od wielkości ośrodka, z zachowaniem konieczności utrzymania ciągłości procesu szkolenia, tak aby liczba koordynatorów-trenerów wynosiła dwóch w ośrodkach liczących do 100 etatów i trzech w ośrodkach powyżej 100 etatów.

5. W przypadku nieobsadzenia wszystkich stanowisk koordynatorów i koordynatorów-trenerów liczba starszych operatorów numerów alarmowych może przekraczać określony limit.

6. W przypadku nieobsadzenia wszystkich stanowisk koordynatorów-trenerów liczba koordynatorów może przekraczać określony limit.

7. Maksymalne limity liczby operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów, koordynatorów-trenerów w poszczególnych centrach minister właściwy do spraw administracji publicznej ogłasza na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej.

§ 16. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.²⁾

Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji: *M. Kamiński*

²⁾ Niniejsze rozporządzenie było poprzedzone rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 28 kwietnia 2014 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego (Dz. U. poz. 574), które zgodnie z art. 8 pkt 1 ustawy z dnia 17 września 2020 r. o zmianie ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego (Dz. U. poz. 1899) traci moc z dniem wejścia w życie niniejszego rozporządzenia.