

Warszawa, dnia 14 maja 2021 r.

Poz. 897

**ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA SPRAW WEWNĘTRZNYCH I ADMINISTRACJI¹⁾**

z dnia 10 maja 2021 r.

w sprawie szkoleń pracowników centrum powiadamiania ratunkowego

Na podstawie art. 16b ust. 5 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 i sposób przeprowadzania szkolenia podstawowego dla operatorów numerów alarmowych;
- 2) organizację i sposób przeprowadzania szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego;
- 3) ramowe programy szkolenia podstawowego dla operatorów numerów alarmowych i szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego;
- 4) rodzaje zajęć dydaktycznych;
- 5) wymagania dotyczące bazy dydaktycznej;
- 6) szczegółową formę i szczegółowy tryb przeprowadzania oraz sposób dokumentowania egzaminu kończącego szkolenie podstawowe dla operatorów numerów alarmowych;
- 7) wzór certyfikatu operatora numerów alarmowych;
- 8) wzór zaświadczenia o ukończeniu szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego.

§ 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) centrum – rozumie się przez to centrum powiadamiania ratunkowego w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy.

§ 3. 1. Szkolenia podstawowe oraz szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego są prowadzone w formie:

- 1) wykładu;
- 2) wideokonferencji;
- 3) warsztatu;
- 4) e-learningu.

2. W celu realizacji szkoleń zapewnia się bazę dydaktyczną, kadre wykładowców i instruktorów oraz system teleinformatyczny.

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).

3. Na potrzeby zajęć teoretycznych zapewnia się bazę dydaktyczną, którą stanowi sala wykładowa wyposażona w terminal wideokonferencyjny.

4. Na potrzeby zajęć praktycznych Krajowe Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego, zwane dalej „KCMSPR”, zapewnia bazę dydaktyczną, którą stanowią sale wykładowe i sale ćwiczeniowe wyposażone w sprzęt teleinformatyczny wykorzystywany na stanowisku pracy operatora numerów alarmowych, pomoce dydaktyczne do nauczania pierwszej pomocy, projektor lub rzutnik umożliwiający wyświetlanie prezentacji multimedialnych, komputery przenośne typu laptop, nagłośnienie, tablica multimedialna, symulatory zgłoszeń: e-Call oraz Aplikacji Alarm 112.

5. KCMSPR przygotowuje w terminie do dnia 31 stycznia każdego roku plan szkoleń podstawowych i w ramach doskonalenia zawodowego, na dany rok.

6. W roku, w którym trwa stan epidemii, plan szkoleń KCMSPR przygotowuje w terminie 30 dni od dnia ustania tego stanu.

7. Plan szkoleń jest uzgadniany z wojewodami i zatwierdzany przez ministra właściwego do spraw administracji publicznej, a następnie jest przekazywany do wojewodów.

§ 4. 1. W celu rozpoczęcia szkolenia podstawowego dla operatorów numerów alarmowych kierownik centrum lub jego zastępca przesyła do KCMSPR listę osób wymagających tego szkolenia, obejmującą ich imiona i nazwiska, w terminie 14 dni przed dniem rozpoczęcia szkolenia.

2. W celu rozpoczęcia szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów, koordynatorów-trenerów, zastępcy kierownika centrum, kierownika centrum kierownik centrum lub jego zastępca przesyła do KCMSPR listę osób wymagających tego szkolenia, obejmującą ich imiona i nazwiska, w terminie 30 dni przed dniem rozpoczęcia szkolenia.

§ 5. 1. Szkolenie podstawowe dla operatorów numerów alarmowych obejmuje:

- 1) szkolenie teoretyczne, realizowane za pośrednictwem systemów teleinformatycznych;
- 2) szkolenie praktyczne, realizowane w KCMSPR.

2. Ramowy program szkolenia podstawowego dla operatorów numerów alarmowych określa załącznik nr 1 do rozporządzenia.

3. Na podstawie ramowego programu szkolenia podstawowego, o którym mowa w ust. 2, KCMSPR sporządza szczegółowe programy szkolenia teoretycznego i szkolenia praktycznego dla operatorów numerów alarmowych.

4. Szczegółowe programy szkolenia, po zatwierdzeniu przez ministra właściwego do spraw administracji publicznej, są przekazywane wojewodom.

§ 6. 1. Szkolenie teoretyczne jest prowadzone w formie wideokonferencji przez wyznaczonych koordynatorów-trenerów oraz psychologów.

2. Szkolenie prowadzone w formie wideokonferencji jest moderowane przez przedstawiciela KCMSPR, który dokumentuje przebieg procesu szkolenia.

§ 7. 1. Egzamin z części teoretycznej jest przeprowadzany w formie elektronicznej we właściwym dla osoby przystępującej do egzaminu centrum powiadamiania ratunkowego.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, egzamin z części teoretycznej może być przeprowadzany przy użyciu przenośnych stacji egzaminacyjnych, współpracujących z systemem teleinformatycznym KCMSPR.

3. Egzamin z części teoretycznej przeprowadza się jednocześnie dla maksymalnie 20 osób przystępujących do egzaminu, nie więcej niż dwóch w jednym centrum. W przypadku większej liczby osób przystępujących do egzaminu z jednego ośrodka przeprowadza się kolejną sesję egzaminu.

4. Egzamin z części teoretycznej polega na rozwiązaniu elektronicznego testu w narzędziu informatycznym udostępnionym przez KCMSPR.

5. Egzamin z części teoretycznej składa się z zestawu 50 pytań. Każde pytanie zawiera cztery propozycje odpowiedzi, z których tylko jedna jest prawidłowa.

6. Czas na rozwiązanie zestawu pytań testowych wynosi 60 minut.

7. Za udzielenie prawidłowej odpowiedzi na pytanie jest przyznawany 1 punkt.

8. Podstawą do zaliczenia części teoretycznej jest uzyskanie co najmniej 40 punktów.

9. Zestawy pytań testowych są opracowywane przez KCMSPR.

10. Kolejność pytań w zestawach nie może się powtarzać.

11. W czasie egzaminu z części teoretycznej niedopuszczalne jest korzystanie z materiałów pomocniczych.

12. W sali egzaminacyjnej, w czasie trwania egzaminu, nie mogą znajdować się plansze lub inne przedmioty mogące stanowić pomoc dla osoby przystępującej do egzaminu.

13. Egzamin z części teoretycznej, odbywający się w centrum powiadamiania ratunkowego, jest nadzorowany przez kierownika centrum i koordynatora-trenera lub zastępcę kierownika centrum i koordynatora-trenera.

14. Kierownik centrum lub jego zastępca wypełniają arkusz przebiegu egzaminu z części teoretycznej. Arkusz może zostać sporządzony w postaci elektronicznej przy wykorzystaniu funkcjonalności systemu teleinformatycznego, przy czym wynik egzaminu części teoretycznej kierownik centrum potwierdza kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem osobistym z zaznaczeniem daty złożenia podpisu lub podpisem zaufanym.

15. Na wniosek osoby przystępującej do egzaminu z części teoretycznej można przystąpić bez odbycia szkolenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 1.

16. Wniosek, o którym mowa w ust. 15, może złożyć operator, który uzyskał certyfikat w czasie trwania pandemii, oraz osoba, która nie wykonywała zadań obsługi zgłoszeń alarmowych przez 2 lata.

17. Wniosek, o którym mowa w ust. 16, wymaga pozytywnej opinii kierownika centrum lub jego zastępcy.

§ 8. 1. Do części praktycznej egzaminu może przystąpić osoba, która uzyskała pozytywny wynik z egzaminu z części teoretycznej i ukończyła część praktyczną szkolenia podstawowego operatora numerów alarmowych.

2. Część praktyczna egzaminu polega na wykonaniu przez zdającego:

- 1) symulacji obsługi sześciu zgłoszeń alarmowych, w tym dwóch zgłoszeń z zakresu udzielania pierwszej pomocy przez telefon;
- 2) symulacji reagowania na jedną sytuację awaryjną wpływającą na sposób obsługi zgłoszeń alarmowych przez centrum powiadamiania ratunkowego.

3. Maksymalny czas trwania części praktycznej egzaminu wynosi 60 minut, w tym 50 minut na wykonanie wylosowanych zadań praktycznych, o których mowa w ust. 2.

4. W sytuacjach losowych dopuszcza się wydłużenie limitu czasu, o którym mowa w ust. 3. Za sytuację losową uznaje się w szczególności awarię systemu teleinformatycznego uniemożliwiającą prowadzenie egzaminu.

5. Wykonanie zadań, o których mowa w ust. 2, jest oceniane przez komisję egzaminacyjną, o której mowa w art. 16a ust. 4 ustawy.

6. Każdy członek komisji egzaminacyjnej ocenia każde zadanie w skali od 1 do 5 punktów.

7. Podstawą do zaliczenia części praktycznej egzaminu jest uzyskanie co najmniej 112 punktów.

8. Za niewykonane zadania osoba przystępująca do egzaminu nie otrzymuje punktów.

9. Członek komisji przeprowadza egzaminy w zakresie części praktycznej egzaminu nie dłużej niż przez osiem godzin na dobę.

10. Dopuszcza się wydłużenie czasu, o którym mowa w ust. 9, wyłącznie o czas, który jest niezbędny do zakończenia egzaminu rozpoczętego przed zakończeniem 8 godzin pracy.

11. W sytuacjach losowych dopuszcza się wydłużenie czasu pracy członków komisji egzaminacyjnej w ciągu doby do dziesięciu godzin. Za sytuacje losowe uznaje się w szczególności:

- 1) nieplanowaną nieobecność innego członka komisji egzaminacyjnej;
- 2) awarię systemu teleinformatycznego całkowicie uniemożliwiającą prowadzenie egzaminu.

12. Członkowie komisji egzaminacyjnej wypełniają odpowiedni arkusz przebiegu części praktycznej egzaminu. Arkusz może być sporządzony w postaci elektronicznej przy wykorzystaniu funkcjonalności systemu teleinformatycznego, przy czym wynik egzaminu przewodniczący komisji potwierdza kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem osobistym z zaznaczeniem daty złożenia podpisu lub podpisem zaufanym.

§ 9. 1. Szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego obejmują:

- 1) obowiązkowe szkolenie w ramach doskonalenia zawodowego;
- 2) fakultatywne szkolenie w ramach doskonalenia zawodowego.

2. Szkolenia, o których mowa w ust. 1, są realizowane w KCMSPR lub w centrum, z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego.

3. Ramowy program szkoleń doskonalenia zawodowego określa załącznik nr 2 do rozporządzenia.

4. Kierownik centrum lub jego zastępca wyznacza szkolenia obowiązkowe dla danego operatora.

§ 10. 1. Osoba, która zdała egzamin z wynikiem pozytywnym, otrzymuje certyfikat operatora numerów alarmowych, którego wzór określa załącznik nr 3 do rozporządzenia.

2. Osoba, która ukończyła szkolenie w ramach doskonalenia zawodowego, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia, którego wzór określa załącznik nr 4 do rozporządzenia.

§ 11. KCMSPR prowadzi dzienniki lekcyjne przeprowadzonych zajęć.

§ 12. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji: *M. Kamiński*

RAMOWY PROGRAM
SZKOLENIA PODSTAWOWEGO
DLA OPERATORÓW NUMERÓW ALARMOWYCH

1. Czas trwania szkolenia.

- 1) Szkolenie teoretyczne trwa co najmniej 40 godzin lekcyjnych, maks. 8 godzin dziennie.
- 2) Szkolenie praktyczne trwa co najmniej 39 godzin zegarowych.
- 3) Egzamin teoretyczny trwa 60 minut.
- 4) Czas na wykonanie zadań podczas egzaminu praktycznego wynosi 50 minut.

2. Program szkolenia teoretycznego obejmuje następujące moduły:

- 1) system powiadamiania ratunkowego:
 - a) organizacja, zadania, struktura,
 - b) procedury odbioru zgłoszeń alarmowych;
- 2) zadania jednostek Państwowej Straży Pożarnej:
 - a) organizacja, struktura,
 - b) procedury przyjmowania informacji o zdarzeniach i dysponowania zasobów ratowniczych;
- 3) zadania jednostek Policji:
 - a) organizacja, struktura,
 - b) procedury przyjmowania informacji o zdarzeniach i dysponowania zasobów ratowniczych;
- 4) zadania systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego:
 - a) organizacja, struktura,
 - b) procedury przyjmowania informacji o zdarzeniach i dysponowania zespołów ratownictwa medycznego;
- 5) zasady udzielania pierwszej pomocy:
 - a) praktyczne udzielanie pierwszej pomocy osobom poszkodowanym,
 - b) telefoniczne przekazywanie informacji dotyczących sposobów udzielania pierwszej pomocy;
- 6) psychologiczne aspekty pracy operatora numerów alarmowych:
 - a) charakterystyka pracy operatora numerów alarmowych,
 - b) stres, jego objawy oraz sposoby radzenia sobie ze stresem,
 - c) skuteczna komunikacja przez telefon,
 - d) zasady udzielania wsparcia psychologicznego w pracy operatora numerów alarmowych;
- 7) system informatyczny centrum powiadamiania ratunkowego:
 - a) konsola operatorska do odbioru zgłoszeń,
 - b) aplikacja do odbioru zgłoszeń,
 - c) moduł mapowy.

3. Program szkolenia praktycznego obejmuje następujące moduły:

- 1) procedury odbioru zgłoszeń alarmowych;
- 2) zasady udzielania pierwszej pomocy;
- 3) psychologiczne aspekty pracy operatora numerów alarmowych;
- 4) system informatyczny centrum powiadamiania ratunkowego.

4. Godzinowy rozkład materiału

Lp.	Nazwa bloku tematycznego/Temat	Liczba godzin	
		teoria (lekcyjne)	praktyka (zegarowe)
1	Warunki niezbędne do ukończenia szkolenia	1	–
2	Organizacja i działanie systemu powiadamiania ratunkowego	2	–
3	Obsługa systemów teleinformatycznych służących do wspomagania działań ratowniczych	3	24
4	Procedury odbioru zgłoszeń alarmowych	5	7
5	Organizacja i działanie krajowego systemu ratowniczo-gaśniczego	5	–
6	Organizacja i działanie systemu Państwowe Ratownictwo Medyczne	5	–
7	Bezpieczeństwo i porządek publiczny	7	–
8	Psychologiczne aspekty pracy ONA	6	4
9	Zasady udzielania pierwszej pomocy	6	4
10	Egzamin	1*	1
RAZEM:		41	40

* Czas trwania egzaminu teoretycznego obejmuje 1 godzinę zegarową.
W przypadku wdrożenia nowych funkcjonalności dopuszcza się zwiększenie liczby godzin zajęć z zakresu procedur odbioru zgłoszeń alarmowych.

5. Charakterystyka poziomu nauczania

Po ukończeniu szkolenia słuchacz:

- zna i rozumie podstawowe fakty i zasady organizacji systemów dziedzinowych, wytyczne dotyczące odbioru i klasyfikacji zgłoszeń, funkcje swojego stanowiska;
- potrafi samodzielnie klasyfikować proste i złożone zgłoszenia, rozwiązywać częściowo samodzielnie nietypowe problemy, reagować na zmienne warunki zgłoszenia;
- jest gotów do przyjmowania odpowiedzialności, autonomicznego działania i współdziałania w określonych sytuacjach, oceniania swoich działań.

RAMOWY PROGRAM
SZKOLEŃ DOSKONALENIA ZAWODOWEGO

Lp.	Zakres szkolenia	Temat szkolenia	Grupa docelowa/liczba godzin szkoleniowych			
			koordynator- -trener	koordynator	starszy operator	operator
1	2	3	4	5	6	7
1	Wykorzystanie podkładów mapowych w pracy operatora numerów alarmowych	Mapy – rodzaje, znaki umowne, symbole, skala, współrzędne, odwzorowanie itp.	8	8	8	8
		Doskonalenie umiejętności praktycznych i teoretycznych posługiwania się Uniwersalnym Modułem Mapowym oraz innymi dostępnymi narzędziami odwzorowania lokalizacji	8	8	8	8
		Warsztaty praktyczne – posługiwanie się podkładami mapowymi	16	–	–	–
2	Podnoszenie standardów obsługi zgłoszeń	Zarządzanie satysfakcją zgłaszającego	4	4	4	4
		Obsługa zgłaszającego z niepełnosprawnościami	8	8	8	8
		Tworzenie komunikatów zrozumiałych i dopasowanych do odbiorcy	4	4	4	4
		Efektywna komunikacja ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji kryzysowych	8	8	8	8
		Asertywna komunikacja w pracy operatora	8	8	8	8
3	Rozwój kompetencji w zarządzaniu zespołem	Efektywne zarządzanie zespołem	4	4	–	–
		Umiejętność podejmowania decyzji	4	4	–	–
		Motywowanie, ocenianie oraz skuteczna komunikacja z pracownikami	8	8	–	–
4	Bezwzrokowe pisanie	Bezwzrokowe pisanie tekstów na klawiaturze komputera – podstawy	6	6	6	6
		Doskonalenie bezwzrokowego pisania tekstów na klawiaturze komputera	4	4	4	4
5	Pierwsza pomoc	Przypomnienie procedur w zakresie praktycznego udzielania pierwszej pomocy	8	8	8	8
6	Procedury odbioru zgłoszeń alarmowych	Analiza procedur odbioru zgłoszeń	4	4	4	4
		Nowe moduły i funkcjonalności Systemu Powiadamiania Ratunkowego	4	4	4	4
		Aspekty prawne funkcjonowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego	6	6	4	4

WZÓR

(miejsce na hologram)

Nr/.....r.
(numer certyfikatu)

.....
(miejsowość i data)

CERTYFIKAT OPERATORA NUMERÓW ALARMOWYCH

Pani/Pan

.....
(data i miejsce urodzenia)

w dniach odbyła/odbył szkolenie podstawowe dla operatorów numerów alarmowych i zdała/zdał z wynikiem pozytywnym egzamin z zakresu wiedzy i umiejętności praktycznych obsługi zgłoszeń alarmowych, co upoważnia do odbioru zgłoszeń alarmowych w centrum powiadamiania ratunkowego.

Niniejszy certyfikat traci ważność w przypadku niewykonywania zadań operatora numerów alarmowych przez okres dłuższy niż 2 lata.

.....r.
(miejsowość i data)

.....
(podpis przewodniczącego)

WZÓR

Nr...../.....r.
(numer zaświadczenia)

.....
(miejsowość i data)

ZAŚWIADCZENIE

o ukończeniu szkolenia w ramach doskonalenia zawodowego

Zaświadcza się, że:

Pani/Pan

.....
(data i miejsce urodzenia)

uczestniczyła/uczestniczył w dniu/dniach w szkoleniu w ramach doskonalenia zawodowego, którego tematem było

.....r.
(miejsowość i data)

.....
(podpis prowadzącego szkolenie)