

**ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA ADMINISTRACJI I CYFRYZACJI¹⁾**

z dnia 28 kwietnia 2014 r.

w sprawie organizacji i funkcjonowania centrów powiadamiania ratunkowego

Na podstawie art. 9 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego (Dz. U. poz. 1635) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) organizację centrów powiadamiania ratunkowego, zwanych dalej „centrami”, oraz kryteria tworzenia ich oddziałów;
- 2) sposób funkcjonowania centrów oraz realizacji przez nie zadań;
- 3) ogólne procedury obsługi zgłoszeń alarmowych oraz sposób opracowywania i aktualizacji szczegółowych procedur;
- 4) ogólne procedury obsługi zgłoszeń alarmowych w przypadku braku możliwości przekazania zgłoszenia alarmowego w ramach systemu powiadamiania ratunkowego oraz sposób opracowywania i aktualizacji szczegółowych procedur;
- 5) maksymalną liczbę operatorów numerów alarmowych i sposób jej podziału na poszczególne centra.

§ 2. Ilekroć w rozporządzeniu jest mowa o:

- 1) dyspozytorze – należy przez to rozumieć osobę dysponującą zasobami ratowniczymi podmiotu ratowniczego właściwego miejscowo i rzeczowo do podjęcia działań w związku ze zgłoszeniem alarmowym;
- 2) podmiotach ratowniczych – należy przez to rozumieć Policję, Państwową Straż Pożarną, dysponentów zespołów ratownictwa medycznego oraz inne podmioty, do których zadań należy ochrona życia, zdrowia, bezpieczeństwa i porządku publicznego, mienia lub środowiska, które są przygotowane do niezwłocznego reagowania i realizowania zadań w czasie wystąpienia nagłego zagrożenia życia i zdrowia albo mienia lub środowiska;
- 3) sytuacji awaryjnej – należy przez to rozumieć zakłócenie realizacji zadań centrum utrudniające lub uniemożliwiające obsługę zgłoszenia alarmowego.

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

- 1) kierownika centrum;
- 2) zastępcy kierownika centrum;
- 3) operatorów numerów alarmowych;
- 4) obsługi administracyjnej i technicznej;
- 5) psychologa.

¹⁾ Minister Administracji i Cyfryzacji kieruje działem administracji rządowej – administracja publiczna, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2011 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Administracji i Cyfryzacji (Dz. U. Nr 248, poz. 1479).

2. Kierownikiem centrum oraz zastępcą kierownika centrum może być osoba posiadająca doświadczenie zawodowe w zakresie powiadamiania ratunkowego, zarządzania kryzysowego, bezpieczeństwa i porządku publicznego, ochrony przeciwpożarowej lub ratownictwa medycznego.

3. Kierownik centrum organizuje pracę centrum, a w szczególności opracowuje:

- 1) zasady funkcjonowania centrum;
- 2) plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych;
- 3) zasady organizacji pracy operatorów numerów alarmowych, obsługi administracyjnej, obsługi technicznej i psychologa;
- 4) plan zwiększania obsady osobowej centrum w sytuacjach nadzwyczajnych;
- 5) wykaz podmiotów ratowniczych oraz innych podmiotów, do których zadań należy ochrona życia, zdrowia, bezpieczeństwa i porządku publicznego, mienia lub środowiska, funkcjonujących na terenie działania centrum wraz z ich danymi kontaktowymi i obszarem działania oraz aktualizację tego wykazu.

4. Zastępca kierownika centrum zastępuje kierownika centrum podczas jego nieobecności.

5. Wykaz, o którym mowa w ust. 3 pkt 5, i jego aktualizacje są przekazywane administratorowi systemu teleinformatycznego w celu zamieszczenia w systemie teleinformatycznym.

6. Kierownik centrum przekazuje wykaz, o którym mowa w ust. 3 pkt 5, i jego aktualizacje komendantowi wojewódzkiemu Państwowej Straży Pożarnej, komendantowi wojewódzkiemu lub Komendantowi Stołecznemu Policji funkcjonującym na terenie działania centrum.

7. Kierownik centrum przekazuje wykaz, o którym mowa w ust. 3 pkt 5, i jego aktualizacje dysponentom zespołów ratownictwa medycznego bezpośrednio obsługującym zgłoszenia alarmowe funkcjonującym na terenie działania centrum.

§ 4. 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 z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego.

§ 5. 1. Na potrzeby centrum zapewnia się:

- 1) pomieszczenia do obsługi zgłoszeń alarmowych i zaplecze techniczne wyposażone w szczególności w urządzenia zasilania awaryjnego dla urządzeń teleinformatycznych i innych urządzeń elektrycznych;
- 2) 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, szczególnie w przypadku braku zasilania zewnętrznego lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych.

2. Pomieszczenia, o których mowa w ust. 1 pkt 1, są objęte kontrolą dostępu.

§ 6. 1. Wojewoda podejmuje decyzję o utworzeniu oddziału centrum i określa jego lokalizację, uwzględniając następujące kryteria:

- 1) liczbę zgłoszeń alarmowych uzyskaną na podstawie analiz związanych z funkcjonowaniem systemu powiadamiania ratunkowego 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 powiadamiania ratunkowego na obszarze województwa.

2. Oddział centrum nie ma oddzielnej struktury i jest powiązany funkcjonalnie oraz organizacyjnie z centrum.

3. Do pomieszczeń do obsługi zgłoszeń alarmowych, zaplecza technicznego, urządzeń technicznych, środków łączności oraz systemów teleinformatycznych oddziału centrum stosuje się przepisy § 5.

§ 7. Wojewoda informuje ministra właściwego do spraw administracji publicznej o utworzeniu centrum, w tym centrum utworzonego na podstawie art. 7 ust. 2 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego, oraz oddziału centrum.

§ 8. Centra funkcjonują w trybie całodobowej obsługi zgłoszeń alarmowych.

§ 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, których numery są obsługiwane w ramach systemu powiadamiania ratunkowego;
- 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 zerwania połączenia głosowego zgłoszenia alarmowego dotyczącego osoby znajdującej się w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego przed przekazaniem do dyspozytora medycznego, operator numeru alarmowego przekazuje dyspozytorowi medycznemu wszystkie zebrane dane dotyczące tego zgłoszenia za pośrednictwem systemu teleinformatycznego.

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

§ 10. 1. 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 na podstawie art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego.

2. Katalog i procedury, o których mowa w ust. 1, administrator systemu teleinformatycznego zamieszcza w tym systemie.

§ 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 ust. 1;
- 8) informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego;
- 9) odnośnik do dokumentu elektronicznego zawierającego treść oryginalnego zgłoszenia alarmowego.

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) nazwę obiektu, w którym ma miejsce zdarzenie lub zagrożenie;
- 3) informację o budynku, w którym ma miejsce zdarzenie lub zagrożenie, w tym informację o wysokości lub liczbie kondygnacji tego budynku, oraz informację o kondygnacji, na której ma miejsce zdarzenie lub zagrożenie;
- 4) informację o imieniu i nazwisku osoby zgłaszającej oraz numer telefonu, z którego przyjęto zgłoszenie alarmowe;
- 5) inne informacje istotne dla zgłoszenia alarmowego, umożliwiające podjęcie czynności przez podmioty ratownicze.

§ 12. 1. W przypadku braku możliwości przekazania zgłoszenia alarmowego do podmiotu ratowniczego za pośrednictwem systemu teleinformatycznego operator numeru alarmowego przekazuje zgłoszenie alarmowe do właściwego dyspozytora w drodze połączenia telefonicznego.

2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, komendant wojewódzki Policji, Komendant Stołeczny Policji lub komendant powiatowy (miejski) Policji, a także komendant wojewódzki lub powiatowy (miejski) Państwowej Straży Pożarnej oraz dysponent zespołów ratownictwa medycznego właściwi dla miejsca zdarzenia lub zagrożenia mogą zwrócić się do kierownika centrum, w którym było obsługiwane zgłoszenie alarmowe, z wnioskiem o przekazanie:

- 1) kopii zapisu zarejestrowanego pierwszego zgłoszenia o zdarzeniu lub zagrożeniu;
- 2) kopii zapisu zarejestrowanych kolejnych zgłoszeń dotyczących zdarzenia lub zagrożenia;
- 3) daty i czasu przyjęcia zgłoszenia alarmowego;
- 4) czasu przekazania informacji o zdarzeniu lub zagrożeniu do podmiotów ratowniczych.

§ 13. 1. Przekazanie zgłoszeń alarmowych kierowanych 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 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 ratowniczego;
- 5) przekazanie, z wykorzystaniem dostępnych środków technicznych, zgłoszenia alarmowego właściwemu podmiotowi ratowniczemu albo poinformowanie osoby zgłaszającej o braku możliwości przekazania zgłoszenia alarmowego oraz przekazanie jej danych kontaktowych do podmiotu ratowniczego, jeżeli są dostępne;
- 6) odbiór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia alarmowego przez właściwy podmiot ratowniczy, jeżeli 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.

3. Procedury, o których mowa w ust. 2, administrator systemu teleinformatycznego zamieszcza w tym systemie teleinformatycznym.

§ 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 ust. 1,
 - h) informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane zgłoszenie alarmowe;
- 4) odbiór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia alarmowego przez właściwego dyspozytora.

§ 15. 1. Maksymalną liczbę operatorów numerów alarmowych określa się na 1365.

2. Podział limitu, o którym mowa w ust. 1, na poszczególne centra jest dokonywany przez ministra właściwego do spraw administracji publicznej przy uwzględnieniu wyników analizy ruchu alarmowego oraz warunków istniejących w centrach.

3. Sposób podziału maksymalnej liczby operatorów numerów alarmowych na poszczególne centra ogłasza się na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej ministra właściwego do spraw administracji publicznej.

§ 16. Do dnia 31 grudnia 2014 r. kierownik centrum przekazuje wykaz, o którym mowa w § 3 ust. 3 pkt 5, i jego aktualizacje kierownikowi właściwej w sprawach ratownictwa medycznego komórki organizacyjnej urzędu wojewódzkiego funkcjonującej na terenie działania centrum.

§ 17. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia, z wyjątkiem § 3 ust. 7, który wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2015 r.

Minister Administracji i Cyfryzacji: *R. Trzaskowski*