

**ROZPORZĄDZENIE  
MINISTRA ADMINISTRACJI I CYFRYZACJI<sup>1)</sup>**

z dnia 21 lutego 2014 r.

**w sprawie szkoleń operatorów numerów alarmowych**

Na podstawie art. 18 ust. 3 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego (Dz. U. poz. 1635) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) organizację i sposób przeprowadzania szkolenia operatorów numerów alarmowych;
- 2) ramowy program szkolenia operatorów numerów alarmowych oraz ramowy program szkolenia potwierdzającego posiadanie kwalifikacji do wykonywania pracy na stanowisku operatora numerów alarmowych;
- 3) tryb opracowania szczegółowych programów szkoleń i ich zatwierdzania;
- 4) rodzaje zajęć dydaktycznych oraz ich wymiar czasowy;
- 5) kwalifikacje wykładowców i instruktorów;
- 6) wymagania dotyczące bazy dydaktycznej;
- 7) szczegółowe warunki, formę i tryb przeprowadzania egzaminu na operatora numerów alarmowych;
- 8) wzór certyfikatu operatora numeru alarmowego.

§ 2. Wojewoda lub inny podmiot, którym, na podstawie art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego, powierzono szkolenie i egzaminowanie operatorów numerów alarmowych, zwani dalej „ośrodkiem szkolącym”, zapewniają w tym celu bazę dydaktyczną oraz kadre wykładowców i instruktorów.

§ 3. W celu rozpoczęcia szkolenia operatorów numerów alarmowych, w tym szkolenia potwierdzającego posiadanie kwalifikacji do wykonywania pracy na stanowisku operatora numeru alarmowego, kierownik centrum powiadamiania ratunkowego lub jego zastępca przesyła do ośrodka szkolącego listę osób wymagających tego szkolenia, obejmującą ich imiona i nazwiska.

§ 4. 1. Szkolenie operatorów numerów alarmowych obejmuje zajęcia teoretyczne i praktyczne.

2. Na potrzeby zajęć teoretycznych ośrodek szkolący zapewnia bazę dydaktyczną, którą stanowi sala wykładowa wyposażona w terminal wideokonferencyjny.

3. Na potrzeby zajęć praktycznych ośrodek szkolący zapewnia bazę dydaktyczną, którą stanowią sale wykładowe i sale ćwiczeniowe wyposażone w sprzęt teleinformatyczny wykorzystywany na stanowisku pracy operatora numerów alarmowych i inny sprzęt niezbędny do realizacji celów szkolenia.

---

<sup>1)</sup> 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).

§ 5. Podstawą szkolenia operatorów numerów alarmowych, w tym szkolenia potwierdzającego posiadanie kwalifikacji do wykonywania pracy na stanowisku operatora numeru alarmowego, są ramowe programy szkolenia operatorów numerów alarmowych, zwane dalej „programami ramowymi”, oraz szczegółowe programy szkolenia operatorów numerów alarmowych, zwane dalej „programami szczegółowymi”.

§ 6. 1. Programy szczegółowe opracowuje, w oparciu o programy ramowe, ośrodek szkolący.

2. Ośrodek szkolący przekazuje programy szczegółowe do zatwierdzenia ministrowi właściwemu do spraw administracji publicznej.

3. Minister właściwy do spraw administracji publicznej zatwierdza programy szczegółowe po stwierdzeniu ich zgodności z programami ramowymi, w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania.

4. Każda zmiana programu szczegółowego wymaga jego ponownego zatwierdzenia przez ministra właściwego do spraw administracji publicznej.

5. Do zmiany programu szczegółowego stosuje się przepisy ust. 1 i 2.

§ 7. 1. Ramowy program szkolenia operatorów numerów alarmowych wraz z rodzajem zajęć dydaktycznych oraz ich wymiarem czasowym określa załącznik nr 1 do rozporządzenia.

2. Ramowy program szkolenia potwierdzającego posiadanie kwalifikacji do wykonywania pracy na stanowisku operatora numerów alarmowych wraz z rodzajem zajęć dydaktycznych oraz ich wymiarem czasowym określa załącznik nr 2 do rozporządzenia.

§ 8. 1. Szkolenie operatorów numerów alarmowych jest prowadzone przez wykładowców i instruktorów.

2. Wykładowcą lub instruktorem może być:

- 1) osoba, która posiada co najmniej dwuletnie doświadczenie zawodowe w zakresie:
  - a) obsługi zgłoszeń alarmowych w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego,
  - b) działań ratowniczych w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (Dz. U. z 2009 r. Nr 178, poz. 1380, z późn. zm.<sup>2)</sup>),
  - c) ochrony bezpieczeństwa i porządku publicznego w rozumieniu art. 1 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji (Dz. U. z 2011 r. Nr 287, poz. 1687, ze zm.<sup>3)</sup>),
  - d) zagadnień określonych w ramowych programach szkolenia operatorów numerów alarmowych, o których mowa w § 7;
- 2) lekarz systemu, pielęgniarka systemu albo ratownik medyczny, w rozumieniu ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. z 2013 r. poz. 757, 1245 i 1635), którzy posiadają co najmniej dwuletnie doświadczenie zawodowe w wykonywaniu medycznych czynności ratunkowych w rozumieniu tej ustawy;
- 3) psycholog, który posiada co najmniej dwuletnie doświadczenie zawodowe w zakresie związanym z interwencjami kryzysowymi w rozumieniu ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2013 r. poz. 182, ze zm.<sup>4)</sup>).

§ 9. 1. Szkolenie operatorów numerów alarmowych jest zakończone egzaminem z zakresu wiedzy i umiejętności praktycznych objętych programem ramowym i programem szczegółowym, przeprowadzanym przez komisję egzaminacyjną, zwaną dalej „komisją”.

2. Komisja przeprowadza egzamin w składzie trzyosobowym, złożonym z kierownika centrum powiadamiania ratunkowego albo jego zastępcy, przedstawiciela ośrodka szkolącego oraz psychologa.

<sup>2)</sup> Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2010 r. Nr 57, poz. 353, z 2012 r. poz. 908 oraz z 2013 r. poz. 1635.

<sup>3)</sup> Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2012 r. poz. 627, 664, 908, 951 i 1529, z 2013 r. poz. 628, 675, 1351, 1635 i 1650 oraz z 2014 r. poz. 24. Tekst jednolity nie uwzględnia zmian ogłoszonych w Dz. U. z 2011 r. Nr 217, poz. 1280 i Nr 230, poz. 1371.

<sup>4)</sup> Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2013 r. poz. 509 i 1650. Tekst jednolity nie uwzględnia zmian ogłoszonych w Dz. U. z 2012 r. poz. 1544 i 1548.

3. Przewodniczącym komisji jest kierownik centrum powiadamiania ratunkowego albo jego zastępca.
4. Ośrodek szkolący przygotowuje projekt planu pracy komisji na dany rok oraz uzgadnia go z wojewodami, którzy delegują kierowników centrów powiadamiania ratunkowego lub ich zastępców do pracy w komisji.
5. Projekt planu pracy komisji zawiera harmonogram egzaminów w danym roku oraz propozycje w zakresie określenia składu osobowego komisji.
6. Uzgodniony projekt planu pracy komisji ośrodek szkolący przekazuje do zatwierdzenia ministrowi właściwemu do spraw administracji publicznej w terminie do dnia 31 stycznia każdego roku.

§ 10. 1. Członkowie komisji nie mogą uczestniczyć w egzaminie swojego małżonka, krewnych lub powinowatych w linii prostej, krewnych i powinowatych bocznych do drugiego stopnia oraz osób związanych z nimi z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli.

2. Kierownik centrum powiadamiania ratunkowego lub jego zastępca, delegowani do prac w komisji na podstawie § 9 ust. 4, nie mogą uczestniczyć w egzaminie osoby zatrudnionej w centrum powiadamiania ratunkowego, w którym jest zatrudniony kierownik lub zastępca kierownika.

3. Członkowie komisji składają oświadczenia o braku występowania okoliczności wyłączających ich udział w egzaminie, o których mowa w ust. 1 i 2.

§ 11. Członek komisji przeprowadzający egzamin jest obowiązany w szczególności do:

- 1) zachowania w tajemnicy przed egzaminem treści pytań i zadań;
- 2) bezstronnego i obiektywnego przeprowadzenia egzaminu, w szczególności przez rzetelną ocenę wiedzy lub umiejętności kandydata;
- 3) rzetelnego prowadzenia dokumentacji egzaminacyjnej;
- 4) niezwłocznego poinformowania kandydata o wyniku egzaminu.

§ 12. Do egzaminu może przystąpić osoba, która spełnia jeden z następujących warunków:

- 1) odbyła wszystkie zajęcia teoretyczne i praktyczne objęte programem ramowym i programem szczegółowym;
- 2) wykonywała zadania operatora numerów alarmowych w centrum powiadamiania ratunkowego, odbyła wszystkie zajęcia teoretyczne i praktyczne objęte programem ramowym w ramach doskonalenia zawodowego i programem szczegółowym w ramach doskonalenia zawodowego oraz podlega obowiązkowi ponownego przystąpienia do egzaminu.

§ 13. 1. Egzamin składa się z części teoretycznej i praktycznej.

2. Przed rozpoczęciem egzaminu przewodniczący komisji informuje kandydata o warunkach organizacyjnych tego egzaminu oraz o zasadach dokonywania oceny udzielonych odpowiedzi lub wykonanych zadań.

3. Kandydat otrzymuje materiały służące do przeprowadzenia egzaminu teoretycznego opatrzone pieczęcią komisji. Uwzględnia się jedynie odpowiedzi udzielone na materiałach opatrzonych pieczęcią komisji.

4. W czasie egzaminu teoretycznego jest niedopuszczalne korzystanie z materiałów pomocniczych innych niż dostarczone przez komisję.

§ 14. 1. Część teoretyczna egzaminu polega na rozwiązaniu testu składającego się z zestawu 50 pytań. Każde pytanie zawiera cztery propozycje odpowiedzi, z których tylko jedna jest prawidłowa.

2. Czas na rozwiązanie zestawu pytań testowych wynosi 60 minut i jest liczony od chwili wskazanej przez przewodniczącego komisji.

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

4. Podstawą do zaliczenia egzaminu jest uzyskanie co najmniej 40 punktów.

§ 15. 1. Zestawy pytań testowych opracowywane są przez komisję przed egzaminem.

2. Zestawy pytań testowych są przygotowywane, przechowywane i przekazywane w sposób, który zabezpiecza je przed ujawnieniem osobom nieuprawnionym.

3. Kolejność pytań w zestawach nie może się powtarzać.

§ 16. 1. Do części praktycznej egzaminu może przystąpić osoba, która uzyskała pozytywny wynik z części teoretycznej.

2. Część praktyczna egzaminu polega na wykonaniu przez zdającego:

- 1) symulacji obsługi ośmiu zgłoszeń alarmowych, w tym trzech 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. Wykonanie zadań, o których mowa w ust. 2, jest oceniane przez każdego członka komisji w skali od 1 do 5 punktów za każde z zadań. Maksymalna liczba możliwych do uzyskania punktów wynosi 135.

4. Podstawą do zaliczenia egzaminu praktycznego jest uzyskanie co najmniej 108 punktów.

§ 17. Osoba, która ukończyła szkolenie operatorów numerów alarmowych i zdała z wynikiem pozytywnym egzamin, otrzymuje certyfikat operatora numerów alarmowych, którego wzór określa załącznik nr 3 do rozporządzenia.

§ 18. Projekt planu pracy komisji, o którym mowa w § 9 ust. 6, na rok 2014, ośrodek szkolący przekazuje do zatwierdzenia ministrowi właściwemu do spraw administracji publicznej w terminie do dnia 30 kwietnia 2014 r.

§ 19. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

Minister Administracji i Cyfryzacji: wz. *S. Huskowski*

## RAMOWY PROGRAM SZKOLENIA OPERATORÓW NUMERÓW ALARMOWYCH

1. Szkolenie trwa co najmniej 70 godzin, w tym 30 godzin zajęć teoretycznych oraz co najmniej 40 godzin zajęć praktycznych.

2. Program szkolenia teoretycznego obejmuje następujące moduły i minimalny czas zajęć:

- 1) warunki niezbędne do ukończenia szkolenia – 1 godz.;
- 2) organizacja i działanie systemu powiadamiania ratunkowego:
  - a) zadania i struktura/elementy systemu powiadamiania ratunkowego – 1 godz.,
  - b) procedury odbioru zgłoszeń alarmowych – 2 godz.,
  - c) urządzenia techniczne i systemy teleinformatyczne służące do wspomagania działań ratowniczych – 2 godz.;
- 3) organizacja i działanie krajowego systemu ratowniczo-gaśniczego:
  - a) zadania Państwowej Straży Pożarnej, organizacja krajowego systemu ratowniczo-gaśniczego, struktura jednostek ochrony przeciwpożarowej, rodzaje specjalistycznych grup ratowniczych i stanowisk kierowania oraz zasady dysponowania siłami i środkami Państwowej Straży Pożarnej – 2 godz.,
  - b) zasady przyjmowania informacji ze zdarzenia, przydatne definicje, pojęcia i procedury przyjęte w jednostkach Państwowej Straży Pożarnej – 2 godz.;
- 4) organizacja i działanie systemu Państwowe Ratownictwo Medyczne:
  - a) zadania i organizacja systemu Państwowe Ratownictwo Medyczne, struktura organizacyjna jednostek ratowniczych (w tym współpraca z Lotniczym Pogotowiem Ratunkowym) – 2 godz.,
  - b) zasady przyjmowania informacji o zdarzeniu, zbieranie wywiadu medycznego, dokumentowanie zdarzeń oraz zasady dysponowania Zespołów Ratownictwa Medycznego – 2 godz.;
- 5) bezpieczeństwo i porządek publiczny:
  - a) zapoznanie z zadaniami Policji, strukturą, organizacją służby prewencyjnej i kryminalnej – 1 godz.,
  - b) zasady przyjmowania informacji o zdarzeniu, przydatne definicje, pojęcia i procedury przyjęte w jednostkach Policji – 2 godz.,
  - c) podstawy prawne podejmowanych działań, wybrane zagadnienia z prawa karnego, prawa o wykroczeniach i prawa o ruchu drogowym – 2 godz.;
- 6) psychologia działań ratowniczych:
  - a) wpływ sytuacji trudnych na sprawność funkcjonowania ratownika i poszkodowanych oraz rola wsparcia psychicznego dla poszkodowanego i ratownika – 2 godz.,
  - b) stres, jego objawy oraz sposoby radzenia sobie ze stresem – 2 godz.,
  - c) zasady organizacji wsparcia psychicznego dla ofiar zdarzenia – 1 godz.;
- 7) zasady udzielania pierwszej pomocy:
  - a) praktyczne udzielanie pierwszej pomocy osobom poszkodowanym – 3 godz.,
  - b) telefoniczne przekazywanie informacji dotyczących sposobów udzielania pierwszej pomocy – 3 godz.

3. Program szkolenia praktycznego obejmuje następujące moduły i minimalny czas zajęć:

- 1) zasady udzielania pierwszej pomocy – praktyczne udzielanie pierwszej pomocy osobom poszkodowanym oraz telefoniczne przekazywanie informacji dotyczących sposobów udzielania pierwszej pomocy – 4 godz.;
- 2) psychologia działań ratowniczych – 4 godz.;
- 3) procedury odbioru zgłoszeń alarmowych – 7 godz.;
- 4) obsługa systemów teleinformatycznych służących do wspomagania działań ratowniczych – 25 godz.

RAMOWY PROGRAM SZKOLENIA OPERATORÓW NUMERÓW ALARMOWYCH  
POTWIERDZAJĄCEGO POSIADANIE KWALIFIKACJI DO WYKONYWANIA PRACY NA STANOWISKU  
OPERATORA NUMERÓW ALARMOWYCH

1. Szkolenie trwa co najmniej 35 godzin, w tym 15 godzin zajęć teoretycznych oraz co najmniej 20 godzin zajęć praktycznych.

2. Program szkolenia teoretycznego obejmuje następujące moduły i minimalny czas zajęć:

- 1) warunki niezbędne do ukończenia szkolenia – 1 godz.;
- 2) organizacja i działanie systemu powiadamiania ratunkowego – 2 godz.;
- 3) procedury odbioru zgłoszeń alarmowych – 2 godz.;
- 4) organizacja i działanie krajowego systemu ratowniczo-gaśniczego – 2 godz.;
- 5) organizacja i działanie systemu Państwowe Ratownictwo Medyczne – 2 godz.;
- 6) bezpieczeństwo i porządek publiczny – 2 godz.;
- 7) psychologia działań ratowniczych – 2 godz.;
- 8) zasady udzielania pierwszej pomocy – 2 godz.

3. Program szkolenia praktycznego obejmuje następujące moduły i minimalny czas zajęć:

- 1) warunki niezbędne do ukończenia szkolenia – 1 godz.;
- 2) zasady udzielania pierwszej pomocy – praktyczne udzielanie pierwszej pomocy osobom poszkodowanym oraz telefoniczne przekazywanie informacji dotyczących sposobów udzielania pierwszej pomocy – 4 godz.;
- 3) psychologia działań ratowniczych – 4 godz.;
- 4) procedury odbioru zgłoszeń alarmowych – 1 godz.;
- 5) obsługa systemów teleinformatycznych służących do wspomaganie działań ratowniczych – 10 godz.

WZÓR CERTYFIKATU OPERATORA NUMERÓW ALARMOWYCH

.....  
(pieczęć organizatora szkolenia)

.....  
(miejsce i data wydania)

**CERTYFIKAT nr ..... / .....**  
**OPERATORA NUMERÓW ALARMOWYCH**

.....  
(Pan/Pani)

.....  
(imię)

.....  
(nazwisko)

.....  
(data i miejsce urodzenia)

.....  
(imię ojca)

W dniu ..... ukończył/ukończyła szkolenie operatora numerów alarmowych i zdał/zdała z wynikiem pozytywnym egzamin z zakresu wiedzy i umiejętności praktycznych obsługi zgłoszeń alarmowych, co upoważnia do sprawowania funkcji operatora numerów alarmowych w centrum powiadamiania ratunkowego.

Niniejszy certyfikat traci ważność po upływie 3 lat od daty wydania.

.....  
(podpis przewodniczącego komisji egzaminacyjnej)