

# Wojewódzkie Centrum Zarządzania Kryzysowego DUW

<https://www.duw.pl/czk/cpr-112/aktualnosci-112/19222,Stanowiska-w-Centrum-Powiadamiania-Ratunkowego-we-Wroclawiu.html>

28.04.2024, 13:08

## Stanowiska w Centrum Powiadamiania Ratunkowego we Wrocławiu

Zadania kadry pracowniczej w Centrum Powiadamiania Ratunkowego we Wrocławiu

Numer alarmowy 112 jest jednolitym ogólnoeuropejskim numerem alarmowym zarówno dla telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych, który służy do powiadamiania w sytuacjach zagrożenia zdrowia, życia lub mienia. Numer ten jest obsługiwany na terenie państwa przez 17 centrów powiadamiania ratunkowego (CPR). Zazwyczaj ośrodki te są ulokowane po jednym na każde województwo. Wyjątkiem jest woj. mazowieckie, w którym znajduje się CPR Warszawa (obejmujący rejon stolicy), a także CPR Radom (obsługujący pozostały rejon poza stolicą).

Istotną rolę w funkcjonowaniu centrum powiadamiania ratunkowego odgrywają pracownicy. Wśród nich można wyróżnić: **kierownika centrum, zastępcę kierownika centrum, operatora numerów alarmowych, starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora, koordynatora - trenera, obsługę administracyjną i techniczną oraz psychologa**. Każdy z nich wykonuje powierzone zadania, które wskazane są m.in. w *Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych*. Dodatkowo warto dodać, że Ustawa z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego określa zadania i zasady działania w ramach systemu powiadamiania ratunkowego, zasady jego finansowania oraz organy właściwe w sprawach powiadamiania ratunkowego.

### ZADANIA PRACOWNIKÓW CPR

- 1. Kierownik i zastępca kierownika centrum** organizują pracę centrum i opracowują:
  - > Zasady funkcjonowania centrum;
  - > Plan postępowania na wypadek wystąpienia sytuacji awaryjnych;
  - > Zasady organizacji pracy pracowników centrum;
  - > Plan zwiększania obsady osobowej centrum w okresie zwiększonego ruchu alarmowego, przewidywanego na podstawie danych statystycznych, informacji pogodowych lub informacji o wydarzeniach organizowanych na terenie obsługiwanym przez centrum;
  - > Sprawują również nadzór na pracownikami centrum;
- 2. Operator numerów alarmowych** realizuje zadania przez:
  - > Obsługę zgłoszeń alarmowych wpływających do centrum;
  - > Dokonywanie oceny pracy w oparciu o kartę samooceny;
  - > Wykonywanie innych zadań na polecenie kierownika centrum lub jego zastępcy związanych z funkcjonowaniem centrum;

3. **Starszy operator numerów alarmowych** realizuje zadania przez:

- Obsługę zgłoszeń alarmowych wpływających do centrum;
- Udział w działaniach upowszechniających wiedzę na temat numerów alarmowych;
- Wsparcie koordynatora w zakresie organizacji pracy operatorów numerów alarmowych;
- Dokonywanie oceny pracy w oparciu o kartę samooceny;
- Wykonywanie innych zadań na polecenie kierownika centrum lub jego zastępcy związanych z funkcjonowaniem centrum.

4. **Koordynator** realizuje zadania przez:

- Obsługę zgłoszeń alarmowych wpływających do centrum;
- Koordynację procesu obsługi zgłoszeń alarmowych podczas zmian dziennych i nocnych;
- Sporządzanie oraz analizowanie codziennych i okresowych raportów pracy centrum;
- Wspieranie koordynatora-trenera i kierownika centrum w zakresie organizacji pracy operatorów i starszych operatorów numerów alarmowych;
- Prowadzenie działań upowszechniających wiedzę na temat numerów alarmowych;
- Zastępowanie koordynatora-trenera, w przypadku jego długotrwałej nieobecności;
- Dokonywanie oceny pracy w oparciu o kartę samooceny;
- Wykonywanie innych zadań na polecenie kierownika centrum lub jego zastępcy związanych z funkcjonowaniem centrum;
- Wspieranie operatorów numerów alarmowych i starszych operatorów numerów alarmowych w obsłudze zgłoszeń alarmowych;
- Zgłaszanie usterek w systemie teleinformatycznym pod nieobecność obsługi technicznej.

5. **Koordynator-trener** realizuje zadania przez:

- Obsługę zgłoszeń alarmowych wpływających do centrum;
- Przygotowywanie operatorów numerów alarmowych do odbycia szkolenia podstawowego i obsługi zgłoszeń alarmowych;
- Prowadzenie szkoleń podstawowych dla operatorów numerów alarmowych;
- Prowadzenie szkoleń w ramach doskonalenia zawodowego dla operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych i koordynatorów;
- Realizowanie zadań koordynatora, w okresie, kiedy nie są prowadzone szkolenia;
- Przygotowywanie rocznych planów szkoleń;
- Współpracę z psychologiem i koordynatorem w zakresie szkoleń prowadzonych w centrum;
- Wspieranie koordynatora i kierownika centrum w zakresie organizacji pracy operatorów numerów alarmowych;
- Udział w pracach komisji egzaminacyjnej w Krajowym Centrum Monitorowania Systemu Powiadamiania Ratunkowego;
- Prowadzenie działań mających na celu upowszechnianie wiedzy na temat numerów alarmowych;

- > Dokonywanie oceny pracy w oparciu o kartę samooceny;
- > Wykonywanie innych zadań na polecenie kierownika centrum lub jego zastępcy związanych z funkcjonowaniem centrum.

Pracownicy obsługi administracyjnej i technicznej oraz psycholog wykonują swoje zdania w CPR zgodnie z dyspozycją kierownika lub zastępcy kierownika w celu realizacji zadań określonych w indywidualnych zakresach czynności, uprawnień oraz odpowiedzialności.

Tak naprawdę dzięki pracownikom centrów powiadamiania ratunkowego, za pomocą obsługiwanych zgłoszeń alarmowych oraz działalności systemu powiadamiania ratunkowego jesteśmy w stanie na co dzień pomagać i ratować ludzi, którzy naprawdę tego potrzebują.

Przygotowała: Magdalena Chmura – operator numerów alarmowych

Źródła:

1. Numer alarmowy 112 - <https://www.gov.pl/web/numer-alarmowy-112>, <https://kolobrzeg.policja.gov.pl/zkl/aktualnosci/aktualnosci/49995,Co-to-jest-112.html>
2. *Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 kwietnia 2021 r. w sprawie organizacji i sposobu funkcjonowania centrum powiadamiania ratunkowego oraz procedur obsługi zgłoszeń alarmowych.* <https://sip.lex.pl/akty-prawne/dzu-dziennik-ustaw/organizacja-i-sposob-funkcjonowania-centrum-powiadamiwania-ratunkowego-19106980>
3. Zarządzenie nr. 253 Wojewody Dolnośląskiego z dnia 23 września 2022 r. w sprawie zasad funkcjonowania, zasad organizacji pracy pracowników oraz planu zwiększania obsady osobowej w Centrum Powiadamiania Ratunkowego we Wrocławiu, file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Zarzadzenie\_nr\_253.pdf

Drukuj  
Generuj PDF  
Powiadom  
Powrót

---

liczba wejść: 278