Príloha č. 1 k pokynu generálneho riaditeľa sekcie integrovaného záchranného systému a civilnej ochrany Ministerstva vnútra Slovenskej republiky, prezidenta Hasičského a záchranného zboru a riaditeľa Operačného strediska záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky, ktorým sa upravujú podrobnosti o organizácii a fungovaní koordinačných stredísk integrovaného záchranného systému

PREVÁDZKOVÝ PORIADOK KOORDINAČNÉHO STREDISKA

ČASŤ A)

Usporiadanie koordinačného strediska

(1)Koordinačné stredisko sa priestorovo člení najmä na

a) miestnosť operátorov pre príjem a spracovanie volaní na čísla tiesňového volania 112, 150, 155 (ďalej len „dispečerská sála“),

b) technologickú miestnosť,

c) kancelárske priestory a sociálne priestory.

(2)Dispečerská sála a technologická miestnosť sú režimové pracoviská, na ktorých je upravený vstup a pohyb osôb. Do dispečerskej sály sú oprávnené vstupovať zamestnanci obvodného úradu v sídle kraja zabezpečujúci činnosť koordinačného strediska, príslušníci Hasičského a záchranného zboru zabezpečujúci činnosť operačného strediska krajského riaditeľstva Hasičského a záchranného zboru zamestnanci operačného strediska záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky a ich nadriadení alebo vedúci zamestnanci. Zoznam osôb oprávnených vstupovať do technologickej miestnosti sa uvádza v zozname osôb zabezpečujúcich činnosť koordinačného strediska.

(3)Iné osoby ako osoby uvedené v odseku 2 môžu vstupovať do dispečerskej sály len na obmedzený čas na základe povolenia vedúceho odboru civilnej ochrany a krízového riadenia obvodného úradu v sídle kraja, a to v sprievode vedúceho zmeny alebo jeho vedúceho zamestnanca; osoby vykonávajúce nevyhnutné úkony súvisiace s odstraňovaním porúch na technických zariadeniach systému podpory alebo ostatných systémov podpory môžu vstupovať do dispečerskej sály alebo technologickej miestnosti, ak si to uvedené úkony vyžadujú na základe povolenia vedúceho zmeny.

(4)Vstup osôb uvedených v odseku 3 zaeviduje vedúci zmeny v záznamníku, v ktorom sa uvádza dátum vstupu, čas zotrvania v priestoroch miestnosti dispečerskej sály alebo technologickej miestnosti, meno a priezvisko vstupujúcej osoby, zamestnávateľ alebo organizácia, ktorá vstupujúcu osobu vyslala, dôvod vstupu, podpis vstupujúcej osoby a podpis vedúceho zmeny.

ČASŤ B)

Organizácia činnosti na koordinačnom stredisku

(1)Zmenová služba sa na koordinačnom stredisku vykonáva nepretržite v 12 hodinových zmenách, spravidla od 07,00 hod. do 19,00 hod. a od 19,00 hod. do 07,00 hod. Iný začiatok a koniec pracovnej zmeny sa môže upraviť v prevádzkovom poriadku tak, aby to zodpovedalo potrebám subjektov integrovaného záchranného systému pôsobiacich na koordinačnom stredisku.

(2)Priebeh zmenovej služby zaznamenáva vedúci zmeny do denníka zmenovej služby, ktorý sa vedie elektronicky. Vzor denníka zmenovej služby je uvedený v prílohe č. 6.

(3)Prevzatie a odovzdanie zmenovej služby na tiesňovom čísle 112 vykonáva zmenová služba v priestoroch dispečerskej sály.

(4)Pri odovzdávaní zmenovej služby na čísle 112 operátor končiaci jej výkon,

a) oboznámi nastupujúceho operátora s prebiehajúcimi udalosťami, prijatými opatreniami, technickým stavom pracovnej stanice v systéme podpory a ostatnými skutočnosťami súvisiacimi s výkonom zmenovej služby,

b) ukončí prácu na pracovnej stanici odhlásením sa zo systému podpory.

(5)Pri preberaní zmenovej služby na tiesňovom čísle 112 operátor začínajúci jej výkon

a) oboznámi sa so situáciou, ako aj s aktuálnym stavom prebiehajúcich udalostí vrátane ostatných skutočností súvisiacich s priebehom zmenovej služby,

b) prevezme pracovnú stanicu prihlásením sa do systému podpory v základnom profile „primárny – sekundárny“, pričom „primárny“ profil nastavenia je na účely zabezpečenia príjmu volaní na tiesňové číslo 112 prichádzajúcich z územnej pôsobnosti koordinačného strediska a „sekundárny“ je na účely príjmu tiesňových volaní prichádzajúcich z územnej pôsobnosti koordinačného strediska, pre ktoré je určené ako záloha.

(6)Špecifické úkony súvisiace s odovzdávaním zmenovej služby a prevzatím zmenovej služby môže nad rámec ustanovení odseku 4 a 5 upraviť každý subjekt integrovaného záchranného systému svojim nariadením.

(7)Odovzdávajúci vedúci zmeny z elektronického záznamu priebehu služby vyhotoví jeden evidovaný výtlačok, na ktorom odovzdávajúci vedúci zmeny a preberajúci vedúci zmeny potvrdzujú odovzdanie a prevzatie zmenovej služby podpisom.

(8)Prevzatie zmenovej služby nahlasuje preberajúci vedúci zmeny stálej službe sekcie v čase od 07,00 hod. do 07,30 hod. a v čase od 19,00 hod. do 19,30 hod. odoslaním elektronického záznamu priebehu služby e-mailom spravidla prostredníctvom servera hlásnej a informačnej služby (SEHIS).

(9)Operátor

a) prijíma tiesňové volanie na tiesňové číslo 112 vyhodnocuje ho a zabezpečuje opatrenia na poskytnutie pomoci v tiesni,

b) vydáva základnej záchrannej zložke integrovaného záchranného systému (ďalej len „základná záchranná zložka“), ktorú zastupuje (ďalej len „vecne príslušný operátor“) pokyn na poskytnutie pomoci v tiesni alebo vyzve na poskytnutie pomoci niektorú ostatnú záchrannú zložku integrovaného záchranného systému (ďalej len „ostatná záchranná zložka“),

c) zabezpečuje presmerovanie tiesňového volania vecne príslušnému operátorovi alebo na príslušné operačné stredisko, ak poskytnutie pomoci nie je v jeho kompetencii,

d) koordinuje svoju činnosť s činnosťou vecne príslušných operačných stredísk, v územnom obvode koordinačného strediska, poskytuje im informácie potrebné na ich činnosť a spolupracuje s ostatnými operátormi vykonávajúcich činnosť na koordinačnom stredisku,

e) vyhodnocuje a zabezpečuje požiadavky veliteľa zásahu alebo oprávnenej osoby na vyžiadanie pomoci od zložiek integrovaného záchranného systému na území kraja; ak hrozí nebezpečenstvo z omeškania, od koordinačného strediska z iného kraja, ak na zásah (výjazd) nepostačujú vlastné sily a prostriedky,

f) informuje bezodkladne vedúceho zmeny o udalosti, ktorá môže vyvolať ohrozenie alebo vznik mimoriadnej udalosti alebo krízovej situácie,

g) informuje bezodkladne vedúceho zmeny o poruche, ktorá sa vyskytla na pracovnej stanici, ktorá mu bola pridelená na výkon činnosti,

h) zabezpečuje výkon zmenovej služby v súlade s prevádzkovým poriadkom tak, aby svojou činnosťou neobmedzoval výkon zmenovej služby ostatných operátorov.

(10) Vedúci zmeny

a) vykonáva činnosti podľa odseku 9 písm. a) až e),

b) organizačne zabezpečuje priebeh zmenovej služby podľa prevádzkového poriadku,

c) koordinuje priebeh zmenovej služby, najmä pri preberaní a odovzdávaní zmenovej služby a dohliada na organizovanie prestávok v práci,

d) dohliada na dodržiavanie režimových opatrení v súlade s časťou A) ods. 2 a 3,

e) zabezpečuje v spolupráci so svojím vedúcim zamestnancom a s priamymi nadriadenými respektíve vedúcimi zamestnancami zástupcov zložiek integrovaného záchranného systému posilnenie výkonu zmenovej služby zvýšením počtu operátorov,

f) zabezpečuje plnenie úloh a opatrení súvisiacich s odstraňovaním porúch a prerušením činnosti koordinačného strediska,

g) spolupracuje pri odstraňovaní poruchy na základe požiadaviek servisnej organizácie,

h) spracúva a predkladá informácie vedúcemu zamestnancovi o poskytovaní pomoci v tiesni,

i) vyžaduje uverejnenie informácií o tiesni a o opatreniach súvisiacich s poskytovaním pomoci v tiesni od právnických osôb a fyzických osôb, ktoré prevádzkujú rozhlasové a televízne vysielanie a dohliada na ich uverejnenie,

j) zodpovedá za spracúvanie záznamov o podozrení zo zneužitia čísla 112 a predkladá ich svojmu vedúcemu zamestnancovi,

k) zabezpečuje spoluprácu s Integrovaným záchranným a koordinačným strediskom letectva pri pátraní po lietadle alebo poskytovaní pomoci pri leteckej nehode,

l) spolupracuje s krízovým štábom obvodného úradu v sídle kraja a zabezpečuje plnenie úloh súvisiacich s vykonávaním záchranných prác vyplývajúcich z rozhodnutí štátnych orgánov,

m) zabezpečuje varovanie obyvateľstva a vyrozumenie osôb v prípade nebezpečenstva vzniku alebo po vzniku mimoriadnej udalosti alebo krízovej situácie, ak tak nevykonali zákonom určené právnické osoby alebo fyzické osoby - podnikatelia,

n) zabezpečuje vyrozumenie orgánov štátnej správy a iných právnických osôb zodpovedných za vykonanie opatrení pri mimoriadnej situácii alebo inej krízovej situácii na území kraja,

o) zabezpečuje plnenie úloh vyrozumievacieho a varovacieho centra na území kraja,

p) podieľa sa na plnení úloh informačného miesta informačnej služby civilnej ochrany,

q) plní úlohy zberného miesta údajov radiačného monitoringu,

r) spracúva a predkladá prednostovi obvodného úradu v sídle kraja informácie o ohrození alebo vzniku mimoriadnej udalosti alebo inej krízovej situácie; o nebezpečenstve vzniku mimoriadnej udalosti alebo inej krízovej situácie, vzniku mimoriadnej udalosti alebo krízovej situácie, alebo ohrození informuje aj vedúceho odboru civilnej ochrany a krízového riadenia obvodného úradu v sídle kraja a mimo pracovnej doby zamestnanca obvodného úradu v sídle kraja určeného do pracovnej pohotovosti,

s) zabezpečuje vedenie dokumentácie súvisiacej s výkonom zmenovej služby.

(11) Prestávky v práci počas zmenovej služby sa organizujú tak, aby bol zabezpečený príjem tiesňového volania podľa časti C) ods. 1 prevádzkového poriadku.

(12) Operátor pred prestávkou v práci ukončí prácu na pracovnej stanici zablokovaním fronty volaní (odstúpením) sa a po skončení prestávky v práci obnoví prácu uvoľnením fronty volaní (pristúpením) v obslužnom programe systému podpory. Zablokovanie fronty volaní môže operátor uskutočniť len na základe súhlasu vedúceho zmeny. Uvoľnenie fronty volaní oznámi vedúcemu zmeny.

(13) Posilnenie výkonu zmenovej služby zvýšením počtu operátorov – zamestnancov obvodného úradu môže vedúci zmeny vyžiadať, ak

a) frekvencia tiesňových volaní vzrastie na dvojnásobok denného priemeru alebo

b) koordinácia zložiek integrovaného záchranného systému nasadených (vyslaných) na zásah (výjazd) alebo ostatných záchranných zložiek integrovaného záchranného systému vykonávajúcich záchranné práce si vyžaduje posilnenie alebo

c) je potrebné zabezpečovať súčinnosť krízovému štábu obvodného úradu v sídle kraja.

Posilnenie výkonu zmenovej služby povoľuje vedúci odboru civilnej ochrany a krízového riadenia obvodného úradu.

(14) Odbornú činnosť vecne príslušných operátorov riadia príslušní vedúci jednotlivých subjektov integrovaného záchranného systému.

(15) Operátor - zástupca Policajného zboru vykonáva zmenovú službu na základe vyžiadania[1)] na pracovnej stanici vyhradenej výlučne na účely plnenia úloh Policajného zboru.

(16) Na výkon zmenovej služby vybavuje krajské riaditeľstvo Policajného zboru dokumentáciou podľa rozhodnutia jeho priameho nadriadeného.

ČASŤ C)

Spôsob prijatia a vyhodnotenia tiesňového volania

(1)Príjem a vyhodnotenie tiesňového volania na tiesňové číslo 112, nepretržite zabezpečujú v súlade s článkom 3 ods. 2 pokynu najmenej traja operátori.

(2)Príjem a vyhodnocovanie volania na ostatné čísla tiesňového volania si stanovia príslušné subjekty integrovaného záchranného systému.

(3)Každé volanie na tiesňové číslo 112 operátor vybaví

a) zabezpečením poskytnutia pomoci, ak charakter poskytnutia pomoci vyplýva z jeho vecnej príslušnosti, alebo

b) presmerovaním tiesňového volania na vecne príslušného operátora v rámci koordinačného strediska alebo na vecne príslušné operačné stredisko.

(4)Operátor pri prijímaní volania na tiesňové číslo 112

a) predstaví sa oznámením napríklad „Tiesňové volanie 112“,

b) zistí kde a k akej udalosti došlo.

(5)Ak na základe získanej informácie o charaktere udalosti alebo mimoriadnej udalosti alebo inej krízovej situácie (ďalej len „nežiaduca udalosť“) je operátor vecne príslušným operátorom, pokračuje v zisťovaní základných údajov a iných skutočností o nežiaducej udalosti. Na základe získaných údajov o nežiaducej udalosti a vyhodnotenia tiesňového volania zabezpečí

a) poskytnutie pomoci vydaním pokynu príslušnej základnej záchrannej zložke alebo vyzvaním niektorej ostatnej záchrannej zložky na vykonanie zásahu (výjazdu),

b) výkon poskytnutia pomoci prostredníctvom asistenčného monitoringu alebo konferenčného hovoru v rámci koordinačného strediska a na základe vyhodnotenia miesta nežiaducej udalosti aj s príslušným operačným strediskom základnej záchrannej zložky, ktorému oznámi vznik nežiaducej udalosti a vyžiada zabezpečenie vyslania záchrannej jednotky na poskytnutie pomoci.

(6)Ak na základe získanej informácie o charaktere nežiaducej udalosti alebo jej mieste operátor nie je vecne príslušným operátorom presmeruje volanie vecne príslušnému operátorovi na koordinačnom stredisku alebo príslušnému krajskému operačnému stredisku

[1)] § 5 ods. 5 zákona č. 129/2002 Z. z o integrovanom záchrannom systéme v znení neskorších predpisov.

Policajného zboru, operačnému stredisku Horskej záchrannej služby alebo príslušnému operačnému stredisku Banskej záchrannej služby.

(7)Ak na základe získanej informácie o charaktere nežiaducej udalosti alebo jej mieste operátor zistí, že ide o volanie z horskej oblasti alebo banského diela presmeruje volanie na

a) operačné stredisko Horskej záchrannej služby alebo

b) príslušné operačné stredisko Banskej záchrannej služby .

(8)Ak na základe získanej informácie o mieste nežiaducej udalosti je zrejmé že ide o tiesňové volanie z horskej oblasti operátor je povinný riešiť poskytnutie pomoci v tiesni vždy v spolupráci s operačným strediskom Horskej záchrannej služby a to presmerovaním volania operačnému stredisku Horskej záchrannej služby alebo ak je podľa charakteru nežiaducej udalosti potrebný spoločný zásah (výjazd) viacerých základných záchranných zložiek postupuje podľa odseku 9.

(9)Ak na základe získanej informácie o charaktere nežiaducej udalosti alebo jej mieste vyplýva, že na poskytnutie pomoci je potrebný spoločný zásah (výjazd) viacerých základných záchranných zložiek, operátor, ktorý prijal volanie, asistenčným monitoringom informuje o udalosti operátora Hasičského a záchranného zboru a konferenčným volaním operátora záchrannej zdravotnej služby a príslušné operačné stredisko Policajného zboru. Dotknutí vecne príslušní operátori informujú operátora, ktorý volanie prijal o vyslaní svojej súčasti na poskytnutie pomoci v tiesni.

(10) Ak na základe získanej informácie o nežiaducej udalosti je zrejmé, že ide o tiesňové volanie z územného obvodu, pre ktorý je koordinačné stredisko určené ako záloha 1 alebo záloha 2 (tzv. pretečené tiesňové volanie)

a) vecne nepríslušný operátor presmeruje volanie vecne príslušnému operátorovi krajského operačného strediska Hasičského a záchranného zboru alebo krajského operačného strediska záchrannej zdravotnej služby pôsobiaceho v rámci činnosti vlastného koordinačného strediska alebo príslušnému krajskému operačnému stredisku Policajného zboru v územnom obvode koordinačného strediska odkiaľ tiesňové volanie prišlo, operačnému stredisku Horskej záchrannej služby alebo príslušnému operačnému stredisku Banskej záchrannej služby,

b) vecne príslušný operátor spracuje tiesňové volanie v súlade s odsekom 5, 7 a 8 a zabezpečí vyslanie súčasti záchrannej zložky podľa osobitného predpisu upravujúceho odbornú, zdravotnú, technickú a ďalšiu potrebnú pomoc v tiesni súčastí záchrannej zložky ku ktorej je príslušný.

(11) Vydať pokyn príslušnej základnej záchrannej zložke na vykonanie zásahu (výjazdu) alebo vykonať následné opatrenia súvisiace s poskytovaním pomoci v tiesni je vecne príslušný operátor

a) príslušník Hasičského a záchranného zboru, ak poskytnutie pomoci súvisí so zdolávaním požiarov, s poskytovaním technickej pomoci a inej pomoci a s vykonávaním záchranných prác pri mimoriadnych udalostiach alebo iných krízových situáciách,

b) pracovník záchrannej zdravotnej služby, ak ide o poskytnutie zdravotnej starostlivosti,

c) vedúci zmeny, ak ide o vznik mimoriadnej udalosti inej krízovej situácie a následné zabezpečenie neodkladných opatrení na ochranu obyvateľstva.

(12) Na zabezpečenie výkonu poskytnutia pomoci je vecne príslušný operátor alebo operačné stredisko

a) Policajného zboru, ak ide o násilné činy, trestné činy alebo hlásenie o nezvestných osobách,

b) Horskej záchrannej služby, ak ide o poskytnutie pomoci v tiesni v horskej oblasti vrátane jaskyne a priepasti,

c) Banskej záchrannej služby, ak ide o poskytnutie pomoci v tiesni v bani alebo banskom priestore,

d) stálej služby sekcie, ak ide o vyžiadanie kontrolného chemického laboratória civilnej ochrany.

(13) Pri príjme volania na tiesňové číslo 112, ak volajúci je osoba, ktorá neovláda slovenský jazyk, operátor

a) komunikuje s volajúcim v príslušnom jazyku alebo v anglickom jazyku, alebo

b) presmeruje volanie na vybavenie operátorovi na koordinačnom stredisku, ktorý ovláda príslušný jazyk alebo anglický jazyk, alebo vyžiada pomoc od operátora z iného koordinačného strediska podľa odseku 13.

(14) Pri príjme tiesňového volania v cudzom jazyku operátor, ktorý vybavuje volanie v cudzom jazyku, postupuje podľa odsekov 4, až 8.

(15) Volanie na tiesňové číslo 112, ktoré operátor nedokáže vybaviť z dôvodu neznalosti cudzieho jazyka operátormi prítomnými na zmene, zabezpečí konferenčným volaním s operátorom toho koordinačného strediska, ktoré v hlásení o prevzatí zmenovej služby oznámilo prítomnosť operátora ovládajúceho práve požadovaný cudzí jazyk.

(16) Pri príjme volania, z ktorého je zrejmé, že volajúci zneužíva alebo blokuje tiesňové číslo 112, operátor upozorní na túto skutočnosť volajúceho oznámením, napríklad „Blokujete číslo tiesňového volania 112. Vaše konanie je protiprávne.“ a volanie ukončí.

(17) Príjem oznámenia o ohrození alebo vzniku mimoriadnej udalosti alebo inej krízovej situácie operátor bezodkladne oznámi vedúcemu zmeny.

(18) Pri príjme tiesňového volania z miesta, ktoré nie je v územnej pôsobnosti koordinačného strediska a zároveň nie je ani z územia, pre ktoré je určené ako záloha 1 alebo záloha 2 operátor presmeruje volanie na miestne príslušné koordinačné stredisko.

(19) Pri príjme tiesňového volania z iného štátu operátor zabezpečí jeho presmerovanie obdobnému pracovisku na príjem tiesňového volania v štáte, z ktorého bolo tiesňové volanie vyslané.

(20) Operátor pri príjme volania na tiesňové číslo 112 postupuje pokojne a vecne s cieľom bez prieťahov zabezpečiť poskytnutie požadovanej pomoci.

ČASŤ D)

Postup koordinačného strediska pri vzniku poruchy

(1) Operátor obsluhujúci pracovnú stanicu je pri zistení poruchy povinný bezodkladne a preukázateľne hlásiť zistené skutočnosti vedúcemu zmeny koordinačného strediska najmä ak

a) má podozrenie, že neprichádzajú volania na tiesňové číslo 112 alebo tiesňové číslo 150,

b) zistí, že nie je možné zo systému podpory uskutočniť odchádzajúce externé volanie do verejnej telefónnej siete alebo interné volanie v rámci koordinačného strediska alebo integrovanej digitálnej telefónnej siete ministerstva,

c) zistí, že nemôže pracovať so systémom podpory z dôvodu nefunkčnosti niektorého komponentu, napríklad lokalizácia volajúceho alebo protokol,

d) má podozrenie na poruchu komponentov systému podpory napríklad mrznutie systému, zlá počuteľnosť medzi operátom a volajúcim, pomalosť systému, nefungujúce ikony.

Zistenú poruchu hlási operátor vedúcemu zmeny vždy prostredníctvom telefónu so záznamovým zariadením. Obdobne postupuje zdravotnícky operátor Operačného strediska záchrannej zdravotnej služby pri zistení poruchy na pracovnej stanici v súlade s interným predpisom Operačného strediska záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky [2)].

(2)Poruchu, ktorá vznikla na operačnom stredisku Hasičského a záchranného zboru, Policajného zboru, Horskej záchrannej služby alebo Banskej záchrannej služby (vzdialená pracovná stanica), nahlasuje operátor operačného strediska prostredníctvom svojej záchrannej zložky, ak jej pracoviská sú na koordinačnom stredisku, inak priamo vedúcemu zmeny príslušného koordinačného strediska, v ktorého územnom obvode operačné stredisko pôsobí. Zistenú poruchu hlási operátor vždy prostredníctvom telefónu so záznamovým zariadením.

(3)Vedúci zmeny koordinačného strediska po nahlásení podozrenia na vznik poruchy bezodkladne

a) skontroluje pracovnú stanicu operátora a overí či nedokáže poruchu odstrániť,

b) overí, či zhodnú poruchu vykazujú aj ostatné pracovné stanice,

c) vykoná testovacie volanie na číslo 112 alebo 150, ak tak už neurobil operátor, ktorý poruchu zistil.

Ak testovacím volaním alebo kontrolou jednoznačne vylúči vznik poruchy alebo, ak zabezpečí odstránenie poruchy vo vlastnej pôsobnosti činnosť systému podpory, ako aj prevádzka koordinačného strediska zostáva v štandardnom režime.

(4)Pri potvrdení podozrenia vzniku poruchy vedúci zmeny v spolupráci s technikom informačných technológií bezodkladne zadá požiadavku na riešenie problému prostredníctvom webového rozhrania na URL adrese Service Desku http://sd.minv.sk [2)].

(5)Ak má porucha vplyv na zabezpečenie príjmu tiesňového volania na čísle tiesňového volania 112, napríklad pri strate konektivity, výpadku niektorého zo serverov alebo výpadku energií, vedúci zmeny okrem nahlásenia poruchy podľa odseku 4 nahlási poruchu telefonicky stálej službe sekcie, pričom uvedie sídlo koordinačného strediska, svoje meno a priezvisko, stručný popis problému a čas vzniku poruchy. Následne oznámi vznik poruchy zmenovej službe, určenému operačnému dôstojníkovi Hasičského a záchranného zboru a vedúcemu zmeny záchrannej zdravotnej služby.

(6)Ak má porucha charakter technologického ohrozenia zabezpečuje príjem tiesňového volania z územného obvodu koordinačného strediska kde porucha vznikla, koordinačné stredisko určené ako záloha 1. V takomto prípade postupujú dotknuté subjekty obdobne ako pri prevádzkovom ohrození podľa ustanovení v časti E, pričom ustanovenia súvisiace s ochranou zmenovej služby a ostatných osôb vykonávajúcich činnosť na koordinačnom stredisku sa nezabezpečujú.

(7)Priebeh odstraňovania poruchy vedúci zmeny priebežne overuje prostredníctvom Service Desku. O zistených skutočnostiach informuje zmenovú službu, určeného operačného dôstojníka Hasičského a záchranného zboru a vedúceho zmeny záchrannej zdravotnej služby.

(8)Vedúci zmeny koordinačného strediska poruchu zdokumentuje

a) zaevidovaním poruchy v „Knihe záznamov o poruchách“ ,

b) vykonaním záznamu o vzniku poruchy, prijatých opatreniach a priebehu jej odstránenia v časovej následnosti v záznamníku o priebehu služby,

---

[2)] 108. pokyn generálneho riaditeľa sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti Ministerstva vnútra Slovenskej republiky o podrobnostiach prevádzky a používaní komunikačného rozhrania Service Desk uverejnený vo vestníku Ministerstva vnútra Slovenskej republiky čiastka 53 z 29. júla 2011

c) zaevidovaním a uložením ostatnej dokumentácie súvisiacej s poruchou napríklad interné záznamy, dokumenty, protokoly, emailová komunikácia súvisiaca s odstránením poruchy .

ČASŤ E)

Prerušenie činnosti koordinačného strediska

(1)Prevádzkové ohrozenie môže spôsobiť najmä

a) mimoriadna udalosť[3)],

b) požiar, uloženie nástražného výbušného systému, únik nebezpečnej látky, alebo iná udalosť,

ktorej následky môžu ohroziť život alebo zdravie osôb zabezpečujúcich činnosť koordinačného strediska.

(2)Pri prerušení činnosti koordinačného strediska následkom prevádzkového ohrozenia vedúci zmeny postupuje podľa schémy uvedenej v prílohe 3. Operátori a ostatné osoby nachádzajúce sa v priestoroch koordinačného strediska sa primerane riadia pokynmi vedúceho zmeny, evakuačným plánom, požiarnymi a poplachovými smernicami a pokynmi veliteľa zásahu, ktorý zodpovedá za odstránenie príčiny ohrozenia.

(3)Pri prerušení činnosti koordinačného strediska vedúci zmeny

a) oznámi operátorom a ostatným osobám nachádzajúcim sa v priestoroch koordinačného strediska

1. dôvody na prerušenie činnosti,
2. čas, ku ktorému preruší svoju činnosť,
3. zastupujúce koordinačné stredisko určené ako záloha 1 alebo záloha 2,
4. určí miesto kde zotrvajú počas prerušenia činnosti koordinačného strediska, údaje o mieste kde sa bude počas prerušenia činnosti koordinačného strediska nachádzať, číslo služobného mobilného telefónu a číslo nezávislej účastníckej telefónnej stanice pevnej telefónnej siete pre zabezpečenie jeho dosiahnuteľnosti,

b) bezodkladne informuje

1. stálu službu sekcie,
2. vedúceho koordinačného strediska, ktorý informuje vedúceho odboru civilnej ochrany, a krízového riadenia obvodného úradu v sídle kraja,
3. operačné stredisko prezídia Hasičského a záchranného zboru prostredníctvom určeného operačného dôstojníka Hasičského a záchranného zboru,

c) vydá pokyn operátorom na ukončenie práce po oznámení od stálej služby sekcie, že zastupujúce koordinačné stredisko je pripravené na zatupovanie,

d) dohliada na odchod operátorov a ostatných osôb z priestorov koordinačného strediska, ak je dôvodom prerušenia činnosti vyhlásená evakuácia osôb,

e) vykoná kontrolu priestorov koordinačného strediska a zabezpečí ich proti vstupu neoprávnenej osoby,

f) dohliada na vypnutie technologických zariadení systému podpory,

g) spolupracuje s orgánmi a organizáciami, ktoré odstraňujú následky, ktoré boli dôvodom prerušenia činnosti koordinačného strediska, napríklad s veliteľom zásahu,

h) poskytuje informácie o situácii v 15 minútových časových intervaloch stálej službe sekcie prostredníctvom účastníckej telefónnej stanice pevnej telefónnej siete alebo rádiokomunikačným prostriedkom siete SITNO; pri zmene situácie informáciu poskytuje okamžite.

[3)] § 3 ods. 2 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 42/1994 Z. z. o civilnej ochrane obyvateľstva

(4)Pri prerušení činnosti koordinačného strediska operátor

a) odhlási sa zo systému podpory,

b) riadi sa pokynmi vedúceho zmeny a internými pokynmi svojej záchrannej zložky

c) odíde z priestoru koordinačného strediska, ak je z dôvodov prerušenia činnosti vyhlásená evakuácia osôb a zotrvá na určenom mieste.

ČASŤ F)

Obnovenie činnosti koordinačného strediska

(1)Vedúci zmeny po ukončení dôvodov, pre ktoré koordinačné stredisko prerušilo svoju činnosť následkom prevádzkového ohrozenia bezodkladne oznámi túto skutočnosť stálej službe sekcie a operačnému stredisku Prezídia Hasičského a záchranného zboru.

(2)Obnovenie činnosti koordinačného strediska zabezpečuje vedúci zmeny koordinačného strediska, na základe pokynu stálej služby sekcie v zmysle povolenia od operátora centrálneho pracoviska manažmentu (CPM).

(3) Vedúci zmeny koordinačného strediska po prijatí pokynu na obnovenie činnosti koordinačného strediska

a) v spolupráci s určeným operačným dôstojníkom Hasičského a záchranného zboru a vedúcim operátorom krajského operačného strediska záchrannej zdravotnej služby vykoná fyzickú kontrolu priestorov a kontrolu prevádzkyschopnosti koordinačného strediska,

b) dohliada na zapnutie technologických zariadení systému podpory,

c) vydá pokyn na obnovenie činnosti koordinačného strediska, nariadi operátorom prihlásiť sa do systému podpory a vykoná test funkcionality,

d) oznámi stálej službe sekcie pripravenosť na opätovné začatie činnosti koordinačného strediska,

e) na základe pokynu stálej služby sekcie vydá pokyn na začatie činnosti k stanovenému času,

f) zabezpečí prostredníctvom zástupcov záchranných zložiek oznámenie o obnovení činnosti koordinačného strediska operačným strediskám v jeho územnej pôsobnosti,

g) zdokumentuje priebeh prerušenia činnosti koordinačného strediska.

Schéma postupu činnosti koordinačného strediska je uvedená v prílohe č. 5

ČASŤ G)

Postup pri prevzatí pokynu na zastupovanie iného koordinačného strediska

(1)Pokyn na zastupovanie koordinačného strediska, ktoré prerušilo svoju činnosť vydá príslušnému koordinačnému stredisku stála služba sekcie.

(2)Vedúci zmeny zastupujúceho koordinačného strediska

a) oznámi zmenovej službe prevzatie povinnosti zastupovať koordinačné stredisko, ktoré prerušilo činnosť, dátum a čas, od ktorého preberajú zastupovanie,

b) vydá pokyn operátorom za účelom príjmu a spracovania tiesňových volaní aj za zastupované koordinačné stredisko na zmenu profilu prihlásenia sa do systému podpory riadenia podľa článku 3 ods. 3 z konfigurácie „primárny – sekundárny“ na konfiguráciu „primárny – primárny“ ,

c) organizuje v spolupráci s určeným operačným dôstojníkom Hasičského a záchranného zboru a vedúcim operátorom krajského operačného strediska záchrannej zdravotnej služby plnenie úloh súvisiacich so zastupovaním koordinačného strediska, ktoré prerušilo činnosť,

d) zabezpečí prostredníctvom zástupcov záchranných zložiek oznámenie o prevzatí činnosti na zastupovanie iného koordinačného strediska operačným strediskám v pôsobnosti zastupovaného koordinačného strediska.

(3)Operátor vo všetkých prípadoch spracuje príjem tiesňového volania tak, akoby prichádzalo z územia v pôsobnosti koordinačného strediska, alebo krajského operačného strediska nasledovne

a) prijme tiesňové volanie z územia v pôsobnosti iného koordinačného strediska,

b) volanie spracuje rovnakým spôsobom ako pri príjme tiesňového volania z územného obvodu svojho koordinačného strediska t. j. spracuje tiesňové volanie vo vlastnej kompetencii alebo presmeruje volanie na vecne príslušného operátora v rámci vlastného koordinačného strediska alebo na miestne príslušné operačné stredisko krajského riaditeľstva Policajného zboru alebo na operačné stredisko tiesňového volania Horskej záchrannej služby alebo na operačné stredisko Banskej záchrannej služby Prievidza, alebo operačné stredisko Banskej záchrannej služby Malacky,

c) operátor operačného strediska záchrannej zdravotnej služby, Hasičského a záchranného zboru, Policajného zboru, Horskej záchrannej služby, Banskej záchrannej služby volanie spracuje a rieši vo vlastnej pôsobnosti a zabezpečí vyslanie súčasti záchrannej zložky v súlade s osobitným predpisom.

Schéma postupu činnosti koordinačného strediska je uvedená v prílohe č. 4

ČASŤ H)

Postup pre ukončenie činnosti zastupovať iné koordinačné stredisko

(1)Pokyn na ukončenie činnosti zastupovať iné koordinačné stredisko, ktoré prerušilo svoju činnosť vydá príslušnému koordinačnému stredisku stála služba sekcie.

(2)Vedúci zmeny zastupujúceho koordinačného strediska po prijatí pokynu na ukončenie zastupovania koordinačného strediska, ktoré prerušilo svoju činnosť

a) vydá pokyn operátorom a oznámi čas na zmenu profilu prihlásenia sa do systému podpory riadenia za účelom ukončenia príjmu a spracovania tiesňových volaní za zastupované koordinačné stredisko na konfiguráciu “primárny – sekundárny“,

b) organizuje v spolupráci s určeným operačným dôstojníkom operačného strediska krajského riaditeľstva Hasičského a záchranného zboru a vedúcim operátorom krajského operačného strediska záchrannej zdravotnej služby ukončenie plnenia úloh súvisiacich so zastupovaním koordinačného strediska, ktoré prerušilo činnosť,

c) zdokumentuje priebeh zastupovania.

(3)Schéma postupu činnosti koordinačného strediska je uvedená v prílohe č. 5