Vojkova cesta 61, 1000 Ljubljana

Številka: 843-22/2014-29-DGZR

Datum: 13.12.2016

**PRIPOROČILO O ORGANIZIRANJU IN DELOVANJU INFORMACIJSKEGA CENTRA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ORGAN | DATUM | ODGOVORNA OSEBA/ PODPIS |
| SPREJEL | URSZR | 13.12.2016 | Darko But  generalni direktor |

**KAZALO**

[1. UVOD 3](#_Toc469385412)

[2. ORGANIZIRANJE INFORMACIJSKEGA CENTRA 3](#_Toc469385413)

[2.1 Sestava informacijskega centra 3](#_Toc469385414)

[2.2 Organizacijska shema informacijskega centra 4](#_Toc469385415)

[2.3 Drugi člani in ustanove, vključeni v informacijski center 5](#_Toc469385416)

[2.4 Odgovorna oseba informacijskega centra 5](#_Toc469385417)

[2.5 Lokacija informacijskega centra 5](#_Toc469385418)

[2.6 Oprema informacijskega centra 5](#_Toc469385419)

[2.7 Dovoljenje za dostop do prostorov informacijskega centra med njegovim delovanjem 6](#_Toc469385420)

[2.8 Neprekinjenost delovanja informacijskega centra 6](#_Toc469385421)

[3. NALOGE / ZADOLŽITVE INFORMACIJSKEGA CENTRA 6](#_Toc469385422)

[3.1 Vodja informacijskega centra 6](#_Toc469385423)

[3.2 Namestnik vodje informacijskega centra 7](#_Toc469385424)

[3.3 Drugi člani vodstva informacijskega centra 7](#_Toc469385425)

[3.4 Ekipe informacijskega centra 7](#_Toc469385426)

[3.4.1 Vodje ekip……………………………………………………………………………………..7](#_Toc469385427)

[3.4.2 Ekipa za sprejem klicev………………………………………………………………………..7](#_Toc469385428)

[3.4.3 Ekipa za analitiko in pripravo poročil…………………………………………………………8](#_Toc469385429)

[3.4.4 Ekipa za tehnično in logistično podporo klicnega centra……………………………………...8](#_Toc469385430)

[3.4.5 Psihološka pomoč……………………………………………………………………………...9](#_Toc469385431)

[3.4.6 Ekipa za nudenje psihološke / psihosocialne in duhovne pomoči, ki svoje delo opravlja na območju nesreče……………………………………………………………………………………….....9](#_Toc469385432)

[3.4.7 Tehnična in logistična podpora informacijskega centra, ki svoje delo opravlja na območju nesreče ………………………………………………………………………………………………...9](#_Toc469385433)

[3.4.8 Prevajalske storitve po potrebi………………………………………………………………..9](#_Toc469385434)

[4. NOSILCI NALOG V INFORMACIJSKEM CENTRU 9](#_Toc469385435)

[5. KOMUNICIRANJE 11](#_Toc469385436)

[6. POGOJI ZA ČLANE INFORMACIJSKEGA CENTRA 11](#_Toc469385437)

[6.1 Vodja informacijskega centra in namestnik vodje informacijskega centra 11](#_Toc469385438)

[6.2 Člani vodstva informacijskega centra 11](#_Toc469385439)

[6.3 Ekipa za sprejem klicev 11](#_Toc469385440)

[6.4 Ekipa za analitiko in pripravo poročil 11](#_Toc469385441)

[6.5 Ekipa za tehnično in logistično podporo informacijskega centra, ki deluje v klicnem centru in tehnična in logistična podpora informacijskega centra, ki svoje delo opravlja na območju nesreče 11](#_Toc469385442)

[6.6 Psihološka pomoč 12](#_Toc469385443)

[6.7 Ekipa za nudenje psihološke / psihosocialne in duhovne pomoči 12](#_Toc469385444)

[6.8 Prevajalske storitve (se vzpostavi samo po potrebi) 12](#_Toc469385445)

[7. USPOSABLJANJE, VZDRŽEVANJE OPREME IN SPREMINJANJE IN DOPOLNJEVANJE DOKUMENTA O INFORMACIJSKEM CENTRU 12](#_Toc469385446)

[7.1 Usposabljanje 12](#_Toc469385447)

[7.2 Vzdrževanje opreme 13](#_Toc469385448)

[8. AKTIVIRANJE IN PRENEHANJE DELOVANJA INFORMACIJSKEGA CENTRA 13](#_Toc469385449)

[9. OPREMA ČLANOV INFORMACIJSKEGA CENTRA 13](#_Toc469385450)

[10. OSKRBA ČLANOV INFORMACIJSKEGA CENTRA 14](#_Toc469385451)

[11. SPLETNA STRAN INFORMACIJSKEGA CENTRA 14](#_Toc469385452)

[12. KRATICE IN OKRAJŠAVE 14](#_Toc469385453)

[13. OBRAZCI 14](#_Toc469385454)

[14. PRILOGE 14](#_Toc469385455)

[14.1 Poslovnik o komuniciranju v informacijskem centru 14](#_Toc469385456)

[14.2 Standardni operativni postopek za aktiviranje informacijskega centra 15](#_Toc469385457)

[15. SEZNAMI 15](#_Toc469385458)

[15.1 Seznam članov informacijskega centra in kontaktni podatki 15](#_Toc469385459)

[15.2 Seznam oseb in ustanov, ki sodelujejo z informacijskim centrom in kontaktni podatki 15](#_Toc469385460)

# UVOD

Informacijski center se organizira ob naravnih in drugih nesrečah, ko je prizadeto večje število oseb.

Naloge informacijskega centra so:

* zbiranje, obdelava in posredovanje podatkov o mrtvih, poškodovanih, pogrešanih, najdenih osebah, pristojnim štabom Civilne zaščite, Policiji in drugim pristojnim organom, organizacijam in službam ter če je tako odločeno, svojcem žrtev in poškodovanih, pogrešanih, najdenih;
* posredovanje informacij o pogrešanih, najdenih osebah;
* nudenje psihološke / psihosocialne in duhovne pomoči prizadetim in svojcem žrtev;
* sodelovanje z zdravstveno službo, policijo, socialno službo, poizvedovalno službo, duhovniki in drugimi, v primeru prometnih nesreč pa tudi z letalskimi, železniškimi in drugimi prevozniki, z ministrstvom pristojnim za promet in po potrebi z ministrstvom pristojnim za zunanje zadeve;
* zagotavljanje prevajalskih storitev, če so med prizadetimi tudi državljani drugih držav oziroma zaradi mednarodne pomoči;
* posredovanje informacij o oskrbi in nastanitvi nepoškodovanih in svojcev;
* nudenje pomoči preživelim pri vzpostavitvi stikov s svojci;
* posredovanje informacij o posledicah nesreče in drugih razmerah ter dajanje napotkov prebivalcem na prizadetem območju;
* nudenje pomoči pri oskrbi in nastanitvi nepoškodovanih in svojcev.

**Obrazložitev:** Za izvajanje nalog informacijskega centra, ki vključujejo zbiranje osebnih podatkov in ravnanje z osebnimi podatki, je treba dopolniti Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami in zbiranje osebnih podatkov in ravnanje z osebnimi podatki konkretno določiti.

Če informacijske centre organizirajo lokalne skupnosti, lahko smiselno upoštevajo to Priporočilo o organiziranju in delovanju informacijskega centra.

# ORGANIZIRANJE INFORMACIJSKEGA CENTRA

## Sestava informacijskega centra

Informacijski center je sestavljen iz dveh delov:

* na stacionarni lokaciji, v klicnem centru delujejo:
  + vodstvo informacijskega centra, ki ga sestavljajo vodja informacijskega centra, namestnik vodje informacijskega centra in drugi člani (predstavnik Skupnosti centrov za socialno delo, predstavnik Policije ter če je treba: predstavnik Rdečega križa Slovenije, predstavnik zdravstva, predstavnik za koordinacijo duhovne pomoči, ki je praviloma uslužbenec URSZR, predstavnik prevajalcev,
  + ekipa za sprejem klicev, ki jo sestavljajo vodja in osem članov,
  + ekipa za analitiko in pripravo poročil, ki jo sestavljajo vodja in dva člana,
  + ekipa za tehnično in logistično podporo, ki jo sestavljata dva člana,
  + psihološka pomoč klicateljem, ki jo sestavlja en član.
* na območju, na katerem se je zgodila nesreča delujejo:
  + ekipa za nudenje psihološke / psihosocialne in duhovne pomoči, ki jo sestavljajo vodja in pet članov (štirje nudijo psihološko / psihosocialno pomoč, en duhovno pomoč),
  + tehnična in logistična podpora, ki jo sestavlja en član,
  + prevajalske storitve (po potrebi).

Število članov, ki morajo biti prisotni v informacijskem centru, se prilagaja glede na dejanske potrebe. Lahko je večje ali manjše od števila, določenega zgoraj. O tem na podlagi podatkov o obsegu nesreče odloča vodja informacijskega centra.

Za delo v informacijskem centru je treba zagotavljati člane za neprekinjeno delo 24 ur na dan in vse dni v tednu (24/7).

V delo informacijskega centra se lahko vključi tudi Rdeči križ Slovenije, ki s svojimi ekipami pomaga pri nudenju psihološke / psihosocialne pomoči in s svojo poizvedovalno službo sodeluje z informacijskim centrom.

## Organizacijska shema informacijskega centra



## Drugi člani in ustanove, vključeni v informacijski center

Vodja informacijskega centra za potrebe delovanja informacijskega centra lahko Upravi Republike Slovenije za zaščito in reševanje predlaga, da v informacijski center, na podlagi dogovora vključi tudi druge člane, predstavnike ministrstev, državnih organov, organizacij, ustanov, humanitarnih organizacij, ipd, ob prometnih nesrečah pa tudi letalske, železniške in druge prevoznike, ministrstvo pristojno za promet in če je treba, ministrstvo pristojno za zunanje zadeve.

## Odgovorna oseba informacijskega centra

Odgovorna oseba informacijskega centra je vodja informacijskega centra, ki je praviloma uslužbenec Uprave Republike Slovenije za zaščito in reševanje.

## Lokacija informacijskega centra

Klicni center deluje v Izobraževalnem centru za zaščito in reševanje Republike Slovenije, Zabrv 12, 1292 Ig.

Ekipa za nudenje psihološke / psihosocialne in duhovne pomoči, tehnična in logistična podpora in prevajalske službe delo opravljajo na območju, na katerem se je zgodila nesreča.

## Oprema informacijskega centra

Za nemoteno delovanje informacijskega centra, na stacionarni lokaciji, v klicnem centru je treba zagotoviti:

* telefonsko centralo,
* snemalno napravo za snemanje klicev,
* aplikacijo za spremljanje statistike,
* dva faksa; enega za prihajajoča sporočila in drugega za izhodna sporočila,
* fotokopirni stroj,
* računalnike z dostopom do interneta in intraneta ZIR,
* tiskalnik in skener,
* projektor,
* televizijo za spremljanje novic o dogodku,
* radijski sprejemnik,
* pozivnik,
* radijske zveze v sistemu zaščite in reševanja ZARE in ZARE PLUS,
* dokument Priporočilo o organiziranju in delovanju informacijskega centra z obrazci, s prilogami in seznami,
* drugo po potrebi.

Oprema informacijskega centra, ki svoje delo opravlja na območju, na katerem se je zgodila nesreča, vključuje:

* telefon,
* faks,
* fotokopirni stroj,
* računalnike z dostopom do interneta in intraneta ZIR,
* tiskalnik in skener,
* pozivnik,
* zložljivo mizico in stol,
* radijske zveze v sistemu zaščite in reševanja ZARE in ZARE PLUS,
* dokument Priporočilo o organiziranju in delovanju informacijskega centra z obrazci in s prilogami,
* drugo po potrebi.

Informacijski center mora imeti:

* klicno številko, ki je namenjena prizadetim v nesreči,
* klicno številko, ki je namenjena samo:
  + poveljniku CZ RS, namestniku poveljnika CZ RS, CORS in ReCO, štabu CZ RS in službi za podporo štabu CZ RS
* klicno številko, ki so namenjene samo:
  + intervencijskim enotam,
  + ekipi za nudenje psihološke / psihosocialne in duhovne pomoči in pomoči pri vzpostavitvi stikov s svojci,
  + tehnični in logistični podpori,
  + prevajalcem, če so vključeni v informacijski center,
  + operativno komunikacijskemu centru policije (OKC),
  + zdravstveni službi,
  + drugim, s katerimi informacijski center sodeluje.

## Dovoljenje za dostop do prostorov informacijskega centra med njegovim delovanjem

## 

Dovoljenje za dostop do prostorov informacijskega centra med njegovim delovanjem delovanja imajo:

* vodstvo informacijskega centra,
* člani zadolžene za delo v informacijskem centru,
* druge osebe po predhodni odobritvi vodje informacijskega centra.

## Neprekinjenost delovanja informacijskega centra

Informacijski center od vzpostavitve do prenehanja delovanja deluje neprekinjeno 24 ur na dan in vse dni v tednu (24/7). Zato je treba zagotavljati člane za nemoteno delo v izmenah, ki praviloma trajajo osem oziroma 12 ur, lahko pa se trajanje izmene spreminja glede na razmere in obremenjenost.

# NALOGE / ZADOLŽITVE INFORMACIJSKEGA CENTRA

## Vodja informacijskega centra

Naloge:

* organiziranje vzpostavitve delovanja informacijskega centra po aktiviranju;
* vodenje in koordiniranje dela v informacijskem centru;
* odločanje o aktiviranju članov vodstva in drugih članov informacijskega centra;
* določanje oziroma prilagajanje števila članov in njihovo aktiviranje glede na razsežnost nesreče;
* odločanje o vzpostavitvi spletne strani informacijskega centra in objavi informacij~~e~~;
* odločanje o posredovanju podatkov o mrtvih, poškodovanih, pogrešanih, najdenih osebah, osebah, ki po svojcih sprašujejo, ipd., pristojnim štabom Civilne zaščite, Policiji in drugim pristojnim organom, organizacijam in službam ter, če je tako odločeno, svojcem poškodovanih, pogrešanih, najdenih;
* koordiniranje sodelovanja z zdravstveno službo, policijo, socialno službo, poizvedovalno službo, duhovniki in drugimi, ob prometnih nesrečah pa tudi z letalskimi, železniškimi in drugimi prevozniki, z ministrstvom, pristojnim za promet in, če je treba z ministrstvom, pristojnim za zunanje zadeve;
* koordiniranje posredovanja informacij o oskrbi in nastanitvi nepoškodovanih in svojcev;
* koordiniranje nudenja pomoči preživelim pri vzpostavitvi stikov s svojci;
* koordiniranje prenehanja delovanja informacijskega centra po izdani Odredbi o preklicu Odredbe o aktiviranju informacijskega centra;
* odločanje o dostopu in pravicah oseb, ki ne delujejo v informacijskem centru, do prostorov informacijskega centra med njegovim delovanjem;
* drugo.

## Namestnik vodje informacijskega centra

Namestnik vodje informacijskega centra je za svoje delo odgovoren vodji informacijskega centra.

Naloge:

* pomoč vodji informacijskega centra pri opravljanju njegovih nalog;
* v odsotnosti vodje informacijskega centra oziroma po pooblastilu vodje informacijskega centra prevzame vodenje informacijskega centra;
* drugo.

## Drugi člani vodstva informacijskega centra

Člani vodstva informacijskega centra so za svoje delo v informacijskem centru odgovorni vodji informacijskega centra.

Naloge:

* sodelovanje z vodjo informacijskega centra, namestnikom vodje informacijskega centra in člani vodstva;
* vzpostavitev in koordiniranje dela na svojem področju;
* sodelovanje s službami, katerih predstavniki so in s predstavniki drugih služb;
* skrb za posredovanje podatkov, s strani služb, katerih predstavniki so, o mrtvih, poškodovanih, pogrešanih, najdenih osebah ter osebah, ki po svojcih sprašujejo, informacijskemu centru;
* skrb za posredovanje podatkov o oskrbi in nastanitvi nepoškodovanih in svojcev (sprejemni in nastanitveni centri ipd.) s strani služb, katerih predstavniki so, informacijskemu centru;
* drugo.

## Ekipe informacijskega centra

### Vodje ekip

Vodje ekip informacijskega centra so za svoje delo odgovorni vodstvu informacijskega centra.

Naloge:

* vodenje dela ekip in skrb za optimalen potek dela,
* usklajevanje dela in sodelovanje s člani vodstva,
* določitev namestnika v primeru odsotnosti,
* drugo.

### Ekipa za sprejem klicev

Naloge:

* sprejem klicev prizadetih v nesreči;
* sprejem klicev poveljnika CZ RS, namestnika poveljnika CZ RS, CORS in ReCO, štaba CZ RS, službe za podporo štabu CZ RS;
* sprejem klicev od:
  + intervencijskih enot,
  + ekipe za nudenje psihološke / psihosocialne in duhovne pomoči in pomoči pri vzpostavitvi stikov s svojci,
  + tehnične in logistične podpore,
  + prevajalcev, če so vključeni v informacijski center,
  + operativno komunikacijskega centra policije,
  + zdravstvene službe,
  + drugih, s katerimi informacijski center sodeluje;
* sprejem klicev in vračanje klicev drugim ustanovam in organizacijam, s katerimi informacijski center sodeluje;
* zapisovanje podatkov o klicateljih in osebah, po katerih sprašujejo, v obrazec Poročilo o povpraševanju svojcev o pogrešanih;
* zbiranje podatkov o mrtvih, poškodovanih, pogrešanih, najdenih osebah ter osebah, ki po svojcih sprašujejo;
* nudenje pomoči pri vzpostavitvi stikov s svojci;
* zbiranje podatkov o oskrbi in nastanitvi oseb;
* posredovanje in izmenjava informacij in podatkov po navodilu vodje informacijskega centra;
* posredovanje podatkov ekipi za analitiko;
* drugo.

### Ekipa za analitiko in pripravo poročil

Naloge:

* zbiranje, obdelava podatkov o mrtvih, poškodovanih, pogrešanih, najdenih osebah ter osebah, ki po svojcih sprašujejo;
* zbiranje, obdelava podatkov o:
  + nudenju psihološke / psihosocialne in duhovne pomoči prizadetim in svojcem pogrešanih, mrtvih in poškodovanih,
  + nudenju prevajalskih storitev in tolmačenja,
  + oskrbi in nastanitvi nepoškodovanih in svojcev,
  + poškodovanih, mrtvih,
  + nudenju pomoči pri vzpostavitvi stikov s svojci,
  + posredovanju informacij o poškodovanih, mrtvih, najdenih, pogrešanih ter osebah, ki po svojcih sprašujejo, o oskrbi in nastanitvi nepoškodovanih in svojcev,
* priprava poročil in statistična obdelava podatkov;
* priprava informacij;
* drugo.

### Ekipa za tehnično in logistično podporo klicnega centra

Naloge:

* skrb za delovanje komunikacijske in informacijske opreme klicnega centra;
* skrb za zagotavljanje ustreznih delovnih pogojev članom, ki delujejo v klicnem centru;
* drugo.

### Psihološka pomoč

Naloge:

* nudenje psihološko pomoč klicateljem po telefonu, če je to potrebno;
* drugo.

### Ekipa za nudenje psihološke / psihosocialne in duhovne pomoči, ki svoje delo opravlja na območju nesreče

Naloge:

* nudenje psihološke / psihosocialne in duhovne pomoči prizadetim, poškodovanim in svojcem žrtev, pogrešanih, poškodovanih, najdenih in mrtvih;
* vodenje podatkov o osebah, ki sprašujejo in osebah, po katerih sprašujejo, na obrazcu Poročilo o povpraševanju svojcev o pogrešanih;
* zbiranje podatkov o mrtvih, poškodovanih, pogrešanih, najdenih osebah ter osebah, ki po svojcih sprašujejo;
* zbiranje informacij o oskrbi in nastanitvi nepoškodovanih in svojcev;
* nudenje pomoči pri vzpostavitvi stikov s svojci;
* posredovanje podatkov klicnemu centru informacijskega centra;
* drugo.

### Tehnična in logistična podpora informacijskega centra, ki svoje delo opravlja na območju nesreče

Naloge:

* skrb za delovanje komunikacijske in informacijske opreme;
* skrb za zagotavljanje ustreznih delovnih pogojev članom informacijskega centra, ki delujejo na terenu;
* drugo.

### Prevajalske storitve po potrebi

Naloge:

* nudenje prevajalske storitve in tolmačenje prizadetim, poškodovanim in svojcem žrtev, pogrešanih, poškodovanih, najdenih in mrtvih,
* drugo.

# NOSILCI NALOG V INFORMACIJSKEM CENTRU

Nosilci nalog v informacijskem centru so:

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje:

* vzpostavi delovanje informacijskega centra po aktiviranju;
* zagotavlja tehnično, logistično in administrativno podporo članom informacijskega centra;
* drugo.

Ministrstvo, pristojno za notranje zadeve in Policija:

* ima predstavnika Policije v vodstvu informacijskega centra;
* zbira podatke o mrtvih, poškodovanih, pogrešanih, najdenih osebah in jih posreduje informacijskemu centru;
* posreduje podatkov o mrtvih, poškodovanih, pogrešanih, najdenih osebah, svojcem le teh;
* drugo.

Ministrstvo, pristojno za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti in Skupnost centrov za socialno delo:

* ima predstavnika Skupnosti centrov za socialno delo v vodstvu informacijskega centra;
* zbira podatke o pogrešanih, najdenih osebah in jih posreduje informacijskemu centru,
* sodeluje pri organiziranju in nudenje psihološke / psihosocialne in duhovne pomoči prizadetim in svojcem žrtev;
* drugo.

Ministrstvo, pristojno za obrambo, Šola za tuje jezike Ministrstva za obrambo in Sektor za prevajanje Generalnega sekretariata Vlade Republike Slovenije:

* sodelujeta v informacijskem centru;
* zagotavljata prevajalske storitve in tolmačenje, če so med prizadetimi tudi državljani drugih držav oziroma zaradi mednarodne pomoči;
* drugo.

Ministrstvo, pristojno za kulturo:

* sodeluje v informacijskem centru;
* informacijskemu centru zagotavlja sezname v Republiki Sloveniji registriranih verskih skupnosti s kontaktnimi podatki;
* drugo.

Ministrstvo, pristojno za zdravje:

* ima predstavnika zdravstva v vodstvu informacijskega centra;
* zbira podatke o mrtvih, poškodovanih, pogrešanih, najdenih osebah in jih posreduje informacijskemu centru;
* drugo.

Rdeči križ Slovenije (RKS):

* ima predstavnika RKS v vodstvu informacijskega centra;
* njegove poizvedovalne službe in ekipe psihološke / psihosocialne pomoči sodelujejo z informacijskim centrom;
* zbira podatke o mrtvih, poškodovanih, pogrešanih, najdenih osebah in jih posreduje informacijskemu centru;
* drugo.

Ministrstvo pristojno za infrastrukturo:

* sodeluje z informacijskim centrom;
* drugo.

Ministrstvo, pristojno za zunanje zadeve:

* sodeluje z informacijskim centrom;
* drugo.

Druga ministrstva, državni organi, organizacije, ustanove, humanitarne organizacije, ipd. sodelujejo z informacijskim centrom po potrebi in na podlagi dogovora o vsebini in načinu sodelovanja.

# KOMUNICIRANJE

Način komuniciranja se določi s poslovnikom.

# POGOJI ZA ČLANE INFORMACIJSKEGA CENTRA

## Vodja informacijskega centra in namestnik vodje informacijskega centra

Pogoji, ki jih mora izpolniti kandidat za vodjo informacijskega centra in za namestnika vodje informacijskega centra:

* univerzitetna izobrazba;
* vsaj pet let delovnih izkušenj v Upravi Republike Slovenije za zaščito in reševanje;
* uspešno opravljeno usposabljanje s področja vodenja najpozneje dve leti
* po imenovanju v informacijski center;
* uspešno opravljeno usposabljanje s področja psihološke / psihosocialne pomoči najpozneje eno leto po imenovanju v informacijski center;
* udeležba na usposabljanjih, kot je navedeno v točki 7.1.

## Člani vodstva informacijskega centra

Pogoji, ki jih morajo izpolniti kandidati za člane vodstva informacijskega centra:

* uspešno opravljeno usposabljanje s področja psihološke / psihosocialne pomoči najpozneje dve leti po imenovanju v informacijski center;
* udeležba na usposabljanjih, kot je navedeno v točki 7.1.

## Ekipa za sprejem klicev

Pogoji za vodjo in člane ekipe:

* kvalifikacije potrebne za opravljanje dela na sorodnem delovnem mestu ali prostovoljci z uspešno opravljenimi usposabljanji za delo v klicnem / operativnem centru, najpozneje eno leto po imenovanju v informacijski center;
* uspešno opravljeno usposabljanje s področja psihološke / psihosocialne pomoči najpozneje dve leti po imenovanju v informacijski center;
* udeležba na usposabljanjih, kot je navedeno v točki 7.1.

## Ekipa za analitiko in pripravo poročil

Pogoji, ki jih morajo izpolniti kandidati za vodjo in člane ekipe:

* kvalifikacije za opravljanje dela na sorodnem delovnem mestu ali prostovoljci z uspešno opravljenimi usposabljanji za delo, najpozneje dve leti po imenovanju v informacijski center;
* udeležba na usposabljanjih, kot je navedeno v točki 7.1.

## Ekipa za tehnično in logistično podporo informacijskega centra, ki deluje v klicnem centru in tehnična in logistična podpora informacijskega centra, ki svoje delo opravlja na območju nesreče

Pogoji, ki jih morajo izpolniti kandidati za vodjo in člane ekipe:

* kvalifikacije za opravljanje dela na sorodnem delovnem mestu;
* udeležba na usposabljanjih, kot je navedeno v točki 7.1.

## Psihološka pomoč

Pogoji, ki jih mora izpolniti kandidat za nudenje psihološke pomoči:

* kvalifikacije za opravljanje dela na sorodnem delovnem mestu;
* udeležba na usposabljanjih, kot je navedeno v točki 7.1;
* zaželeno znanje angleškega in / ali nemškega jezika.

## Ekipa za nudenje psihološke / psihosocialne in duhovne pomoči

Pogoji, ki jih morajo izpolniti kandidati za vodjo in člane ekipe:

psihološka / psihosocialna pomoč:

* kvalifikacije za opravljanje dela na sorodnem delovnem mestu,
* uspešno opravljeno usposabljanje s področja psihosocialne pomoči najpozneje dve leti po imenovanju v informacijski center;
* udeležba na rednih usposabljanjih, kot je navedeno v točki 7.1;
* zaželeno znanje angleškega in / ali nemškega jezika.

duhovna pomoč:

* prostovoljci - pripadniki verskih skupnosti;
* udeležba na usposabljanjih, kot je navedeno v točki 7.1;
* zaželeno znanje angleškega in / ali nemškega jezika.

## Prevajalske storitve (se vzpostavi samo po potrebi)

V informacijskem centru ni ekipe za prevajalske storitve. Prevajalske storitve in tolmačenje se izvajajo po potrebi.

V informacijski center se po predlogu, ki ga vodja informacijskega centra posreduje URSZR, kot prevajalci vključijo zaposleni Šole za tuje jezike Ministrstva za obrambo in Sektorja za prevajanje Generalnega sekretariata Vlade, in po potrebi tudi druge prevajalske službe.

Pogoji, ki jih morajo izpolniti kandidati:

* kvalifikacije za opravljanje dela na sorodnem delovnem mestu;
* udeležba na usposabljanjih, kot je navedeno v točki 7.1.

# USPOSABLJANJE, VZDRŽEVANJE OPREME IN SPREMINJANJE IN DOPOLNJEVANJE DOKUMENTA O INFORMACIJSKEM CENTRU

Za vzdrževanje informacijskega centra in njegovo dobro pripravljenost, je treba:

* organizirati usposabljanja;
* preverjati delovanje opreme in zmogljivosti;
* redno vzdrževati in servisirati opremo;
* po potrebi spreminjati in dopolnjevati Priporočila o organiziranju in delovanju informacijskega centra (tudi na podlagi ugotovitev z usposabljanj);
* ažurirati priloge, obrazce in sezname vsaj enkrat letno oziroma po potrebi.

## Usposabljanje

Vsebina usposabljanja članov informacijskega centra se definira v programu usposabljanja, ki ga predpiše minister, pristojen za varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami.

## Vzdrževanje opreme

Opremo informacijskega centra je treba redno vzdrževati in servisirati skladno z navodili proizvajalca.

# AKTIVIRANJE IN PRENEHANJE DELOVANJA INFORMACIJSKEGA CENTRA

Informacijski center se vzpostavi / aktivira in deluje ob naravnih in drugih nesrečah, ko je zaradi posledic nesreč prizadeto veliko število oseb.

Informacijski center aktivira poveljnik CZ Republike Slovenije z Odredbo o vzpostavitvi informacijskega centra.

Po izdani odredbi CORS po telefonu in / ali pozivniku aktivira informacijski center. Za aktiviranje informacijskega centra se izdela standardni operativni postopek (SOP).

Informacijski center mora biti aktiviran najpozneje v štirih urah.

O aktiviranju in vzpostavitvi informacijskega centra CORS obvesti:

* poveljnika CZ RS,
* generalnega direktorja Uprave Republike Slovenije za zaščito in reševanje,
* ministrstva, določena v državnem načrtu zaščite in reševanja, po aktiviranem državnem načrtu zaščite in reševanja,
* pristojnega poveljnika CZ,
* Rdeči križ Slovenije.

Delovanje informacijskega centra se zaključi na podlagi odredbe poveljnika CZ RS o preklicu Odredbe o vzpostavitvi informacijskega centra.

Postopek obveščanja o prenehanju delovanja informacijskega centra je enak kot ob aktiviranju in vzpostavitvi.

# OPREMA ČLANOV INFORMACIJSKEGA CENTRA

Člani informacijskega centra imajo identifikacijsko kartico.

Oprema članov dela informacijskega centra, na območju nesreče obsega:

* delovno uniformo civilne zaščite,
* dodatna oblačila k delovni uniformi civilne zaščite,
* brezrokavnik z imenom ekipe,
* nahrbtnik,
* telefonsko številko klicnega centra v informacijskem centru,
* zaščitne rokavice (lateks,10 parov),
* respirator PP3 (10 kom),
* baterijsko svetilko,
* pisalo, papir, kopijo obrazca Poročilo o povpraševanju svojcev o pogrešanih.
* tablični računalnik, s povezavo na internet in intranet ZIR,
* radijske postaje s polnilci,
* drugo po potrebi.

Oprema ekipe za tehnično in logistično podporo na območju nesreče vsebuje tudi:

* prenosni računalnik s povezavo na internet in intranet ZIR,
* faks,
* kopirni stroj,
* drugo po potrebi.

Oprema za prenos podatkov do klicnega centra je, če je treba, zagotovljena tudi v regijskih štabih za civilno zaščito.

# OSKRBA ČLANOV INFORMACIJSKEGA CENTRA

Članom informacijskega centra, ki delajo v klicnem centru,zagotavlja hrano in nastanitev, če je treba, Izobraževalni center za zaščito in reševanje RS, Zabrv 12, 1292 Ig.

Članom informacijskega centra, ki delajo na območju nesreče, zagotavlja hrano in nastanitev, če je treba, pristojna izpostava URSZR.

# SPLETNA STRAN INFORMACIJSKEGA CENTRA

Po vzpostavitvi informacijskega centra se aktivira spletna stran. O vzpostavitvi spletne strani odloča vodja informacijskega centra.

# KRATICE IN OKRAJŠAVE

CORS – Center za obveščanje Republike Slovenije

CZ – Civilna zaščita

MORS – Ministrstvo za obrambo Republike Slovenije

OKC - operativno komunikacijskemu centru Policije

ReCO – Regijski center za obveščanje

RKS – Rdeči križ Slovenije

SOP – standardni operativni postopek

URSZR – Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje

ZIR – zaščita in reševanje

ZRP – zaščita, reševanje in pomoč

# OBRAZCI

Odredba o aktiviranju informacijskega centra

Odredba o preklicu odredbe o aktiviranju informacijskega centra

Poročilo o povpraševanju svojcev o pogrešanih

# PRILOGE

## Poslovnik o komuniciranju v informacijskem centru

## Standardni operativni postopek za aktiviranje informacijskega centra

# SEZNAMI

## Seznam članov informacijskega centra in kontaktni podatki

## Seznam oseb in ustanov, ki sodelujejo z informacijskim centrom in kontaktni podatki