

# SUSTAV CIVILNE ZAŠTITE U REPUBLICI HRVATSKOJ I DJELOVANJE CENTRA 112 IZ ISKUSTVA OPERATERA

---

**Božić, Vedran**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Karlovac  
University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:128:058742>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-08-17**



**VELEUČILIŠTE U KARLOVCU**  
Karlovac University of Applied Sciences

*Repository / Repozitorij:*

[Repository of Karlovac University of Applied  
Sciences - Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Veleučilište u Karlovcu  
Odjel Sigurnosti i zaštite  
Stručni studij sigurnosti i zaštite

Vedran Božić

**SUSTAV CIVILNE ZAŠTITE U REPUBLICI  
HRVATSKOJ I DJELOVANJE CENTRA 112  
IZ ISKUSTVA OPERATERA**

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2022.

Karlovac University of Applied Sciences  
Safety and Protection Department  
Professional undergraduate study of Safety and Protection

Vedran Božić

**THE CIVIL PROTECTION SYSTEM IN THE  
REPUBLIC OF CROATIA AND THE  
OPERATION OF THE 112 CENTER FROM  
THE EXPERIENCE OF A OPERATOR**

FINAL PAPER

Karlovac, 2022.

Veleučilište u Karlovcu  
Odjel Zaštite i sigurnosti  
Preddiplomski stručni studij zaštite i sigurnosti

Vedran Božić

**SUSTAV CIVILNE ZAŠTITE U REPUBLICI  
HRVATSKOJ  
I DJELOVANJE CENTRA 112 IZ ISKUSTVA  
OPERATERA**

ZAVRŠNI RAD

Mentor: Zoran Vučinić str. spec. oec,  
Komentor: Manuela Žakula, struč. spec. ing. sec.

Karlovac, rujana, 2022.



**VELEUČILIŠTE U KARLOVCU**  
Karlovac University of Applied Sciences

Stručni studij: Sigurnost i zaštita  
Usmjerenje: Zaštita od požara

## **ZADATAK ZAVRŠNOG RADA**

Matični broj studenta: 0016098748

Student: Vedran Božić

Naslov: Sustav civilne zaštite u Republici Hrvatskoj  
i djelovanje Centra 112 iz iskustva operatera

Opis zadatka: Opisati sustav civilne zaštite u RH, što ga sačinjava i kako funkcionira uz poseban osvrt na ustrojstvenu jedinicu Centar 112, njegovo djelovanje, važnost i ulogu u sustavu civilne zaštite uključujući osobno iskustvo operatera iz Centra 112

Zadatak zadan: 10/2022.

Rok predaje rada: 11/2022.

Predviđeni datum obrane: 14.11.2022.

Mentor: Zoran Vučinić, str. spec. oec

Predsjednik ispitnog povjerenstva: dr.sc., prof.v.š. Damir Kralj

## **PREDGOVOR**

Ideja da upišem studij Sigurnosti i zaštite na Veleučilištu u Karlovcu nametnula se sama od sebe, nakon nekoliko godina rada na poslovima operatera u Centru 112. Iako studiranje uz rad nije jednostavno, mogu reći da uz razumijevanje i podršku svojih profesora, nisam imao nikakvih problema, na čemu im svima zahvaljujem. Ozračje studija je bilo stimulativno, s fokusom na stjecanje novih znanja, učenje i izvršavanje obveza te razvijanje kritičkog mišljenja na znanstvenim osnovama. Povremena druženja s kolegama omogućila su mi i neformalan i zabavan doživljaj studentskog života.

Ovaj završni rad za mene je bio izazov, kako od ideje doći od 40-ak stranica relevantnog sadržaja. Tu mi je pomoć pružila asistentica na Veleučilištu Manuela Žakula struč. spec. ing. sec. svojim savjetima, sugestijama i preciznim uputama za pisanje ovog rada. Njezino stručno vodstvo u tom procesu omogućilo mi je lakše i jednostavnije snalaženje u materijalima i literaturi, zbog čega se posebno zahvaljujem.

Također se zahvaljujem Zoranu Vučiniću str. spec. oec., predavaču iz kolegija civilne zaštite, mentoru, bez čijeg stručnog osvrta i komentara, ovaj rad ne bih uspješno doveo do kraja. Završio bih Predgovor rečenicom koju je navodno izrekao Henry Ford, a to je: tko god prestane učiti, postaje star, bez obzira da li ima dvadeset ili osamdeset godina, a tko god nastavlja učiti - ostaje mlad. Svojim profesorima i sebi, želim da ostanemo mladi.

## **SAŽETAK:**

Sadržaj ovog rada organiziran je po poglavljima, a smisleno se sastoji od tri cjeline. Uvodno su kratko navedeni povijesni razlozi nastanka civilne zaštite, slijedi opći opis sustava civilne zaštite putem operativnih snaga te provođenja mjera i aktivnosti. Civilna zaštita u Hrvatskoj djeluje u okviru Ministarstva unutarnjih poslova kao Ravnateljstvo civilne zaštite s brojnim ustrojstvenim jedinicama, među kojima su i centri 112. Prezentirani su njihova uloga i važnost u procesu upozoravanja, zaštite i spašavanja stanovništva od različitih opasnosti. Slijedi analiza podataka o pozivima za pomoć koji se Centru upućuju, zadaćama operatera i potrebnim kompetencijama za njihovo izvršavanje. Posljednji dio rada odnosi se na iskustvo autora ovog rada i neka osobna opažanja kao operatera-analitičara u Centru 112.

Ključne riječi: civilna zaštita, operativne snage, načela djelovanja. Centar 112, operater-analitičar, standardni operativni postupci.

## **ABSTRACT:**

The content of this work is organized by chapters, and it meaningfully consists of three units. In the introduction, the historical reasons for the creation of civil protection are briefly stated, followed by a general description of the system of civil protection through operational forces and the implementation of measures and activities. Civil protection in Croatia operates within the Ministry of Internal Affairs as the Directorate of Civil Protection with numerous organizational units, including 112 centers. I described the role and importance of the 112 Center in the process of warning, protecting and rescuing the population from various dangers. The following is an analysis of the data on the calls for help sent to the Center, the operator's tasks and the necessary competencies for their execution. The last part of the paper refers to my experience and some personal observations as an operator-analyst in Center 112.

Keywords: civil protection, operational forces, principles of action. Center 112, operator-analyst, standard operating procedures.

## **SADRŽAJ**

ZADATAK ZAVRŠNOG RADA .....	I
PREDGOVOR .....	II
SAŽETAK:.....	III
SADRŽAJ .....	IV
1. UVOD.....	1
1.1. Predmet i cilj rada.....	2
1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja .....	2
2. SUSTAV CIVILNE ZAŠTITE U REPUBLICI HRVATSKOJ.....	3
2.1. Načela djelovanja sustava civilne zaštite .....	6
2.2. Mjere i aktivnosti u sustavu civilne zaštite.....	7
2.3. Operativne snage u sustavu civilne zaštite .....	9
2.4. Građani u sustavu civilne zaštite .....	10
3. SLUŽBA CIVILNE ZAŠTITE KRAPINA ŽUPANIJSKI CENTAR 112 .....	12
3.1. Standardni operativni postupci .....	14
3.2. Zadaće operatera-analitičara u ŽC 112 .....	15
3.2. Analiza rada operatera analitičara u ŽC .....	16
3.3. Statistički podaci o broju i vrsti poziva u ŽC112 Krapina za razdoblje od 2020. godine do 2021.godine .....	21
3.3.1. Rad ŽC 112 Krapina za vrijeme pandemije COVID-19 .....	26
3.3.2. Pravo javnosti na informacije.....	27
4. OSVRT NA RAD OPERATERA I PROMIŠLJANJA O POBOLJŠANJIMA.....	29
5. ZAKLJUČAK.....	32
6. LITERATURA .....	34
7. PRIVITCI .....	36
8. POPIS GRAFIKONA.....	36
9. POPIS SLIKA.....	36



# 1. UVOD

Svakodnevno u medijima nalazimo vijesti o situacijama koje su potencijalno opasne ili su već ugrozile ljude i njihovu imovinu kao što su prometne nesreće, požari, odroni, urušavanje građevina, elementarne nepogode, prijevoz opasnih tvari i organa za transplantaciju, traženje nestalih osoba, zagađenje okoliša, epidemije i dr.

Činjenica je da se ne zna gdje i kada će se nešto loše dogoditi, a zaštititi se od opasnosti i ozljeda, pomoći ugroženima, sačuvati dobra i životno okruženje, od pamtivijeka se samo po sebi podrazumijevalo. Stoga je razvoj ljudskih zajednica, od pećinskih do modernih ljudi, iznjedrio specifična znanja i postupke kao elemente zaštite i spašavanja koji je u naše doba organiziran u sustav civilne zaštite gdje sama riječ civilni znači građanski ili stanovništvo u cjelini (prema [jezikoslovac.com](http://jezikoslovac.com)). Osim aktivnosti spašavanja i zaštite ljudi, životinja, imovine, prirode i drugih dobara, civilna zaštita sanira posljedice raznih ugroza, uključujući ratna razaranja i dr. Općenito se kao organizacija za zaštitu javlja u I. svjetskom ratu kada se zbog bombardiranja formiraju skupine građana koje su promatrale avione, uzbuđivale i sklanjale stanovništvo i pomagale unesrećenima. Bombardiranja i druga ratna razaranja ukazala su na nužnost gradnje skloništa, a tzv. hladni rat i prijetnje nuklearnim bombama vodile su izgradnji posebnih atomskih skloništa te su se za pružanje pomoći nastradalima postepeno razvijale i specijalizirale različite službe kao vatrogasna, medicinska, spasilačka, tehničke i dr. Od tada pa tijekom II svjetskog rata i sve do danas, zbog razvoja razornih sredstava i oružja, prirodnih katastrofa, terorističkih prijetnji, mogućih epidemija i drugih opasnosti, razvijala se civilna zaštita. Uz zaštitu i spašavanje, civilna zaštita ima i zadaću da planira i provodi prevenciju i sprečavanje raznih nesreća i katastrofa pa neki podaci upućuju da dobro organizirana civilna zaštita može od 4 do 22 puta smanjiti gubitke uslijed raznih nesreća [1]. Nemoguće je garantirati potpunu sigurnost, ali je svakako dobro znati da u slučaju nesreće i kojekakvih opasnosti postoje organizirane, stručne i opremljene službe koje će pomoći. Koliko god je život nepredvidljiv, javnoj sigurnosti doprinosi sustav civilne zaštite pa ljudi mogu slobodno živjeti, raditi, putovati, razvijati se i time doprinositi društvenom napretku općenito. Sve države u svijetu imaju više ili manje organizirane sustave civilne zaštite, a kako nesreće, katastrofe, opasnosti ne znaju za granice među državama i narodima, formirana

je 01. ožujka 1972.g. Međunarodna organizacija civilne zaštite (International Civil Defence Organization ili kraće ICDO) sa sjedištem u Ženevi. Godine 1992.g. u sjećanje na taj dan u Ujedinjenim nacijama je dogovoreno da se taj dan obilježava kao Međunarodni dan civilne zaštite, a ujedno je i Dan civilne zaštite u Republici Hrvatskoj.

## 1.1. Predmet i cilj rada

Predmet rada je sustav civilne zaštite, odnosno njegova ustrojstvena jedinica Centar 112. Cilj je opisati sadašnji sustav civilne zaštite u Republici Hrvatskoj s posebnim osvrtom na funkcioniranje Centra 112 temeljem standardnih operativnih postupaka. Uz ulogu i važnost Centra 112 u okviru sustava, u radu će biti prikazane svakodnevne aktivnosti iz njegove domene, a s aspekta i iz iskustva operatera-analitičara.

## 1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja

U pisanju rada korišteni su javno dostupni podaci iz propisa kojima su regulirani sustav civilne zaštite i njegove operativne snage, podaci iz službenih stranica Ministarstva unutarnjih poslova, Ravnateljstva civilne zaštite, EU broja 112, kao i statistički podaci o radu Centra 112 u Krapini prezentirani povodom Dana broja 112 dana 11.02.2022. te stručna literatura i radovi na temu civilne zaštite. Pri izradi rada korištene su metode deskripcije i kompilacije kao i analiza statističkih podataka vezano za rad Centra 112 te kritički osvrt na to iz iskustva operatera-analitičara. Metode su prikladne upravo iz razloga što rad uključuje prikaz sustava civilne zaštite i opis poslova i zadataka operatera u Centru 112, jedne od ustrojstvenih jedinica sustava civile zaštite. Metoda deskripcije ili postupak jednostavnog opisivanja prema Zelenika R. [2, str. 338.] omogućava da se bez složenih podataka i obrazloženja jednostavno predstavi i okarakterizira uloga operatera. Kako je pri tome neophodno maksimalno izbjeći subjektivnost, rješenje je bilo korištenje i metode kompilacije [2, str. 339.]. Ona omogućava preuzimanje tuđih opažanja, zaključaka i spoznaja vezano za organizaciju i funkcioniranje sustava civilne zaštite pa tako i Centra 112. Nadalje, statistički podaci o radu Centra 112 tijekom 2020. i 2021.g. raščlanjeni su metodom analize i objašnjeni u kontekstu postojeće stvarnosti. [2, str. 327.] Na kraju je naveden osobni, kritički osvrt iz iskustva operatera, ponajprije kao ideja za poboljšanje učinkovitosti u radu Centra 112 [30].

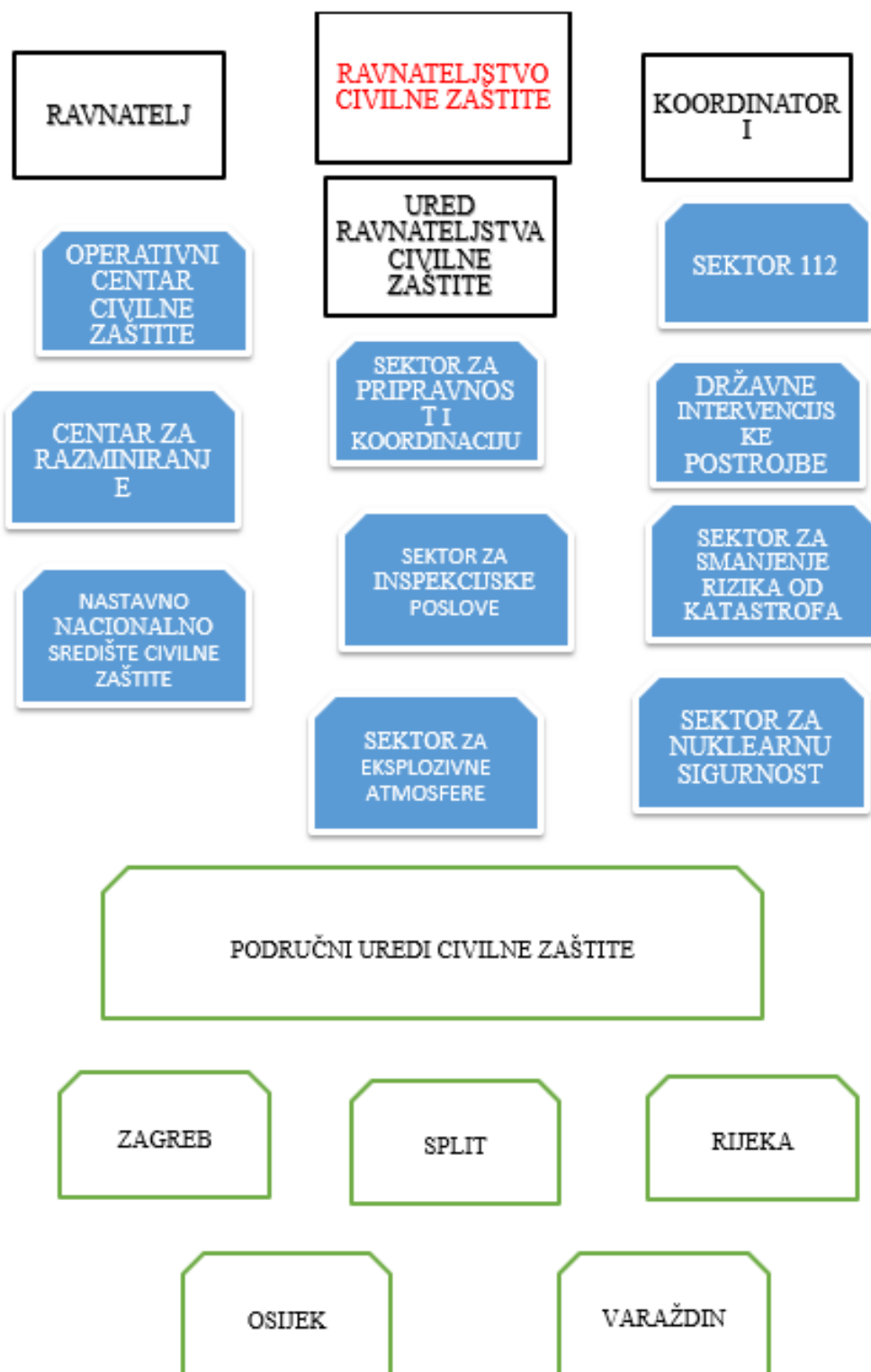
## 2. SUSTAV CIVILNE ZAŠTITE U REPUBLICI HRVATSKOJ

Govoreći o civilnoj zaštiti u Hrvatskoj potrebno je reći da je 1984.g. tadašnja Socijalistička republika Hrvatska, koja je bila sastavni dio države Jugoslavije, donijela Zakon o općenarodnoj obrani u kojem je prvi put pravno regulirala civilnu zaštitu i stavila je pod svoju vlast (prema Vučinić, J. i Vučinić, Z. [3, str. 76.]. Tada je civilna zaštita definirana kao „dio općenarodne obrane i društvene samozaštite“ i uključivala je široke mase građana, radnika, radnih, političkih i drugih organizacija u cilju zaštite i spašavanja ljudi, njihovih dobara od ratnih razaranja, elementarnih nepogoda i raznih drugih nesreća. [3, str. 76.]. Tijekom godina, a posebno nakon Domovinskog rata, radilo se na poboljšanju sustava civilne zaštite kako kroz nabavu kvalitetne i suvremene opreme, tako i kroz osposobljavanje i educiranje sudionika civilne zaštite te precizniju i bolju koordinaciju svih dionika i snaga unutar sustava.

Sustav civilne zaštite u Hrvatskoj djeluje u okviru Ministarstva unutarnjih poslova kao njegova zasebna cjelina - Ravnateljstvo civilne zaštite. Ravnatelja Ravnateljstva civilne zaštite bira i imenuje Vlada Republike Hrvatske na mandat od 4 godine putem javnog natječaja, sukladno Zakonu o civilnoj zaštiti. [4].

Ravnateljstvo civilne zaštite organizirano je kroz veći broj ustrojstvenih jedinica i to: Ured Ravnateljstva civilne zaštite, Operativni centar civilne zaštite, Nastavno nacionalno središte civilne zaštite, Sektor za inspekcijske poslove, Sektora za smanjenje rizika od katastrofa, Sektor za radiološku i nuklearnu sigurnost, Sektor za koordinaciju i pripravnost, Sektor 112, Državne intervencijske postrojbe civilne zaštite, Hrvatski centar za razminiranje, Sektor za eksplozivne atmosfere, Područne urede u Zagrebu, Splitu, Rijeci, Osijeku i Varaždinu.

Na slici 1. shematski je prikaz ustrojstva Ravnateljstva civilne zaštite gdje je očigledno koliko je to velika i složena organizacija. Ustrojstvene jedinice su relativno samostalne u radu, a redovne djelatnosti su definirane Zakonom o civilnoj zaštiti [4], Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva unutarnjih poslova [5] te drugim internim aktima, rješenjima i odlukama koje dolaze iz Ureda ravnateljstva.



Slika 1: Ravnateljstvo civilne zaštite – ustrojstvene jedinice [6]

Što se tiče Područnih ureda, oni su upravno-administrativno smješteni u ovih 5 hrvatskih gradova, ali im je stvarna teritorijalna nadležnost veća. Tako Područnom uredu civilne zaštite Zagrebu pripada služba civilne zaštite Sisak, Područnom uredu Split pripadaju službe civilne zaštite u Dubrovniku, Šibeniku i Zadru, Područnom uredu Rijeka pripadaju službe civilne zaštite u Gospiću, Karlovcu i Pazinu, Područnom uredu u Osijeku pripadaju službe civilne zaštite u Požegi, Slavanskom Brodu, Virovitici i Vukovaru. I konačno, Područni ured civilne zaštite Varaždin kao svoje radne jedinice ima službe civilne zaštite u Bjelovaru, Čakovcu, Koprivnici i Krapini. Svi područni uredi imaju Županijski centar 112 za teritorij za koji su nadležni te službu za inspekcijske poslove i službu za prevenciju i pripravnost.

Iz slike 1. i njezina opisa postaje jasno da je djelokrug Ravnateljstva civilne zaštite vrlo raznolik i širok. Iz naziva ustrojstvenih jedinica i službi dostupnih na internetskoj stranici Ravnateljstva [6] može se zaključiti da djelokrug Ravnateljstva uključuje operativnost i analitiku (služba za operativne poslove), nadzor (služba za inspekcijske poslove), procjenu, planiranje, koordinaciju rada (Sektor za smanjenje rizika od katastrofa), rano upozoravanje i uzbuđivanje (Sektor 112) i dr. Općenito se sustav civilne zaštite ustrojava na lokalnoj, regionalnoj i državnoj razini te povezuje sve moguće resurse institucija i pojedince koji mogu brzo i adekvatno odgovoriti na eventualne prijetnje i opasnosti.

Pročišćeni tekst Zakona o sustavu civilne zaštite definira civilnu zaštitu kao „sustav organiziranja sudionika, operativnih snaga i građana za ostvarivanja zaštite i spašavanje ljudi, životinja, materijalnih i kulturnih dobara i okoliša u velikim nesrećama i katastrofama i otklanjanja posljedica terorizma i ratnih razaranja“. [4, čl.1.st.2.]. Jasno je da je djelatnost civilne zaštite javni i sigurnosni interes Republike Hrvatske stoga je zagwarantirana Ustavom RH, čl. 129a [7], a propisana je još i Zakonom o sustavu domovinske sigurnosti [8], Strategijom nacionalne sigurnosti [9] te Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi [10].

Kada se dogode neke velike katastrofe bilo u Hrvatskoj ili negdje izvan nje, Vlada Republike Hrvatske donosi odluke bilo o davanju ili primanju međunarodne pomoći sukladno prethodnim međunarodnim ugovorima obzirom da je i naša civilna zaštita uključena u Međunarodnu organizaciju civilne zaštite. Kad je RH pogođena nekom katastrofom, Vlada donosi odluku o traženju i primanju međunarodne pomoći, isto tako i davanju pomoći drugim zemljama uslijed katastrofe koja je njih pogođila sukladno čl.

11. Zakona o sustavu civilne zaštite. [4]. Države i narodi su na neki način prisiljeni surađivati kad se radi o katastrofama i nesrećama na regionalnim ili globalnoj razini. Republika Hrvatska je tako ozakonila ugovore sa susjednim državama i drugim državama po pitanju međusobne suradnje u okviru civilne zaštite. Tako npr. imamo Zakon o potvrđivanju Memoranduma između RH i EU o sudjelovanju RH u Mehanizmu zajednice za civilnu zaštitu [11] i Zakon o potvrđivanju Ugovora između Vlade RH i Vlade Republike Mađarske o suradnji na području zaštite od prirodnih i civilizacijskih katastrofa [12], a slične zakone imamo i u odnosu na Republiku Austriju, Slovačku, Bosnu i Hercegovinu Crnu Goru, Albaniju, Francusku, Poljsku, Sjevernu Makedoniju i dr.

## 2.1. Načela djelovanja sustava civilne zaštite

Prema Zakonu o sustavu civilne zaštite [4, čl.7.] djelovanje sustava civilne zaštite određeno je načelima kako slijedi.

### 1. Načelo humanosti

Tko god je u stanju neke zaštitne potrebe dobiva odgovarajuću pomoć i pri tome se štiti njegovo pravo na zaštitu integriteta i privatnosti. Načelo humanosti se ne odnosi nužno samo na ljude već i na životinje pa se u medijima često mogu naći vijesti o spašavanju kućnih ljubimaca uslijed požara, stoke uslijed suše pa i divljih životinja npr. uslijed poplava

### 2. Načelo zabrane diskriminacije

Operativci u sustavu civilne zaštite ne smiju ni na koji način diskriminirati ljude, odnosno moraju pomoći svakome kome je pomoć potrebna bez obzira na boju kože, spol, vjeru, jezik, politička i druga uvjerenja, dob, invaliditet i dr.

### 3. Načelo supsidijarnosti

Civilna zaštita je osim na razini države, organizirana i na nižim razinama, na razini općina, gradova, županija, odnosno regija i posebno civilna zaštita u Gradu Zagrebu. Prema ovom načelu, u situacijama bilo kakve ugroze na određenom području, najprije interveniraju snage civilne zaštite iz tog područja.

### 4. Načelo solidarnosti

Ukoliko u određenim područjima pogođenim katastrofama i velikim nesrećama njihove snage civilne zaštite nisu dovoljne upućuje i dodatna pomoć iz drugih krajeva Hrvatske pa i šire, iz drugih država.

#### 5. Načelo kontinuiteta djelovanja

Svi sudionici u sustavu civilne zaštite imaju obvezu izvršavati aktivnosti i zadatke iz svoje nadležnosti i biti na mjestima za koja su zaduženi u situacijama nesreća i katastrofa.

Načela djelovanja pripadnika civilne zaštite navedena su u zakonu iz razloga što je tako svim pripadnicima civilne zaštite propisano da budu etični i odgovorni, tj. zakonom su obvezani da se u svom djelovanju ponašaju sukladno načelima. Djelovanje pripadnika civilne zaštite konkretno se izražava kroz mjere i aktivnosti u sustavu civilne zaštite.

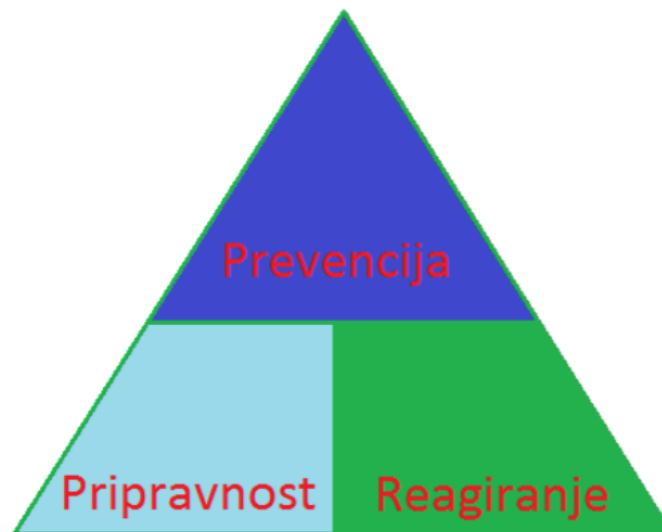
## 2.2. Mjere i aktivnosti u sustavu civilne zaštite

Različite mjere i aktivnosti u sustavu civilne zaštite kao procjene rizika od katastrofa za Republiku Hrvatsku, načine smanjivanja tih rizika, strategiju razvoja sustava i plan djelovanja civilne zaštite donosi Vlada RH, a u čemu sudjeluju i Ministarstvo unutarnjih poslova, druga tijela državne uprave, Oružane snage RH i jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, tj. općine, gradovi i županije (u daljnjem tekstu JLS). Na konkretnoj razini, mjere i aktivnosti civilne zaštite mogu se vidjeti i o njima se može čuti prilikom medijskih izvještavanja o određenim nesrećama i katastrofama. Tu spadaju: gradnja skloništa za zaštitu od bombardiranja ili nuklearnog napada, djelovanje vatrogasne, spasilačke, sanitetske, neke specifične tehničke službe kao npr. komunalne vezano za opskrbu stanovnika pitkom vodom, upozoravanje stanovništva na razne opasnosti i mogućnosti zaštite kao npr. na potrebu zamračenja, maskiranja, radiološku, biološku i kemijsku dekontaminaciju, sklanjanje građana i dobara tj. evakuacija, spašavanje od požara, od eksplozija, odrona, poplava, izvlačenje ljudi iz ruševina, potrage za nestalima, pružanje prve medicinske pa i veterinarske pomoći npr. domaćim životinjama uslijed neke prirodne katastrofe, sprečavanje panike i održavanje reda u kriznim i kaotičnim situacijama, raznovrsna stručna i druga pomoć u sanaciji i oporavku područja pogođenih nekom katastrofom. Ovdje se može dodati: i svekolikih drugih oblika pomoći koje će tek budućnost pokazati.

Sve mjere i aktivnosti u sustavu civilne zaštite, prema Žužinjak M. [13, str.38.-41.] podijeljene su u tri faze i to:

- prevenciju
- pripravnost
- reagiranje.

Te su faze prikazane na slici 2.



*Slika 2: Faze u provođenju mjera i aktivnosti u sustavu civilne zaštite [13]*

Prevenciju čine posebna istraživanja o procjenama i smanjenju rizika od katastrofa i upravljanje identificiranim rizicima, jačanje svijesti građana o opasnostima i načinima zaštite i u tom smislu obrazovanje djece, primjena tehničkih pravila u prometu, građenju, industriji u kontekstu izbjegavanja nesreća, plansko korištenje okoliša, informiranje i suradnja s medijima, planske aktivnosti civilne zaštite i funkcioniranje Broja 112.

Pripravnost predstavlja rano upozorenje na mogućnost neke velike ugroze. Na razini države pripravnost proglašava Ministar unutarnjih poslova, a za lokalne i regionalne jedinice čelnik izvršne vlasti, načelnik, gradonačelnik, župan prema Zakonu o civilnoj zaštiti [4].

Reagiranje je u stvari aktiviranje djelovanja sustava civilne zaštite, jedne ili više njegovih operativnih snaga koje su opisane u slijedećem poglavlju.



## 2.3. Operativne snage u sustavu civilne zaštite

Najjednostavnije rečeno operativne snage su ljudski i materijalni resursi sustava civilne zaštite potrebni za provođenje mjera aktivnosti civilne zaštite., odnosno, sustav civilne zaštite konkretno, na terenu, u funkciji zaštite i spašavanja ljudi, životinja, dobara i okoliša djeluje kroz svoje operativne snage. U operativne snage, a prema Zakonu o sustavu civilne zaštite, spadaju [4]:

- Stožeri civilne zaštite

U osnovi su to zapovjedništva civilne zaštite i osnivaju se na državnoj, regionalnoj i lokalnoj razini. Obično ih sačinjavaju rukovodne osobe raznih institucija kao npr. ravnatelj bolnica, zapovjednik vatrogasaca, načelnik policije, ravnatelj Crvenog križa, voditelj podružnice Hrvatske gorske službe spašavanja, pročelnici odjela za komunalne poslove i okoliš, za graditeljstvo i slično. Stožeri se osnivaju sukladno Pravilniku o sastavu stožera, načinu rada te uvjetima za imenovanje načelnika, zamjenika načelnika i članova stožera civilne zaštite [14].

- Vatrogasne postrojbe

Dužne su sudjelovati u sustavu civilne zaštite, a sve prema posebnim propisima kojima se uređuje područje vatrogastva, tj. Zakona o vatrogastvu [15].

- Hrvatski crveni križ (HCK)

To je neprofitna institucija koja uz redovitu djelatnost pomoći potrebitima dodatno djeluje u slučajevima katastrofa i općenito u situacijama izvršenja određenih obveza u sustavu civilne zaštite. Djelatnost je regulirana temeljem Zakona o Hrvatskom crvenom križu [16].

- Hrvatska gorska služba spašavanja (HGSS)

Također je neprofitne naravi i regulirana posebnim propisom, tj. Zakonom o Hrvatskoj gorskoj službi spašavanja [17].

- Udruge

Iako nemaju javne ovlasti, funkcioniraju kao pričuvni dio operativnih snaga civilne zaštite i svojom djelatnošću nadopunjuju konkretne aktivnosti civilne zaštite kad za to postoji potreba, npr. udruga ronilaca, udruga radio amatera, klubovi za obuku pasa i sl.

- Koordinator na lokaciji

To je osoba koju određuje načelnik stožera civilne zaštite i ima funkciju procjenjivanja ugroze na terenu i njezine posljedice te izvješćuje i surađuje s operativnim stožerom.

- Pravne osobe

U slučaju neke ugroze ili posljedica nekih nesreća, pravne osobe, tj. tvrtke i institucije u vlasništvu države i jedinica lokalne i regionalne samouprave ulaze u sustav civilne zaštite i koriste se u provođenju mjera i aktivnosti sustava. To su npr. Hrvatska elektroprivreda, Hrvatske željeznice, INA, vodoopskrba, lokalna komunalna poduzeća i sl. Inače su sve te institucije, prema Zakonu o civilnoj zaštiti, dužne izraditi plan o načinu organiziranja aktivnosti u sustavu civilne zaštite kao svoj opći akt.

## 2.4. Građani u sustavu civilne zaštite

Iako Zakonom o sustavu civilne zaštite [4] stanovnici, odnosno građani Republike Hrvatske nisu izriječno navedeni kao sudionici civilne zaštite i kao operativne snage sustava, ipak su bitan faktor civilne zaštite. Ponajprije, svatko je dužan brinuti o vlastitoj sigurnosti, a osim toga, građani na licu mjesta mogu provesti samopomoć i pružiti nekome osnovnu pomoć, maknuti ga od opasnosti, zbrinuti nemoćne i sl. Stoga su svi građani, uz propisane izuzetke (trudnice, invalidi, djelatne vojne osobe), u dobi od 18 do 65 godina, dužni odazvati se pozivu državne uprave na osposobljavanje i provođenje mjera civilne zaštite. Ukoliko su mobilizirani kao pripadnici postrojbi civilne zaštite, tada građani ostvaruju i određena materijalna prava. Prema Uredbi o načinu i uvjetima za ostvarivanje prava mobiliziranih pripadnika postrojbi civilne zaštite za vrijeme sudjelovanja u aktivnostima sustava civilne zaštite [18] sudionici u aktivnostima civilne zaštite imaju pravo na novčanu naknadu za svaki dan proveden kao pripadnik civilne zaštite, na plaćene troškove prijevoza, na osiguran smještaj i prehranu kao i na osiguranje od posljedica odgovornosti i/ili nesretnog slučaja. Važno je istaknuti da sudjelovanje u akcijama zaštite i spašavanja u okviru sustava civilne zaštite nije odraz dobre volje pojedinaca nego procjena i odluka na višim razinama. O tome tko će sudjelovati ovisi o stručnosti, iskustvu, educiranosti, opremljenosti i sl. Zaposlene osobe u vrijeme sudjelovanja u sustavu civilne zaštite kontinuirano ostvaruju prava iz rada, a njihov poslodavac

posebnim zahtjevom traži povrat sredstava od tijela (države, županije ili općine) koje ih je u sustav pozvalo i angažiralo.

Sukladno cilju ovog rada uz općenit opis sustava civile zaštite u RH dalje slijedi analiza načina rada Službe civilne zaštite, Županijskog centra 112 Krapina u Krapinsko-zagorskoj županiji.

### 3. SLUŽBA CIVILNE ZAŠTITE KRAPINA ŽUPANIJSKI CENTAR 112

Služba civilne zaštite u Krapini u upravnom pogledu pripada u Područni ured civilne zaštite Varaždin, a teritorijalno pripada Krapinsko-zagorskoj županiji. Ima 18 zaposlenika. Sastoji se od 2 odjela i to: Odjela inspekcije i Županijskog centra 112. Na čelu odjela su voditelji odjela koji su odgovorni voditelju Službe. U Županijskom centru 112 (dalje ŽC) radi 13 zaposlenika i to:

- 4 operatera-analitičara
- 3 voditelja smjene
- 2 viša voditelja smjene
- 1 tehničar civilne zaštite
- 1 viši stručni savjetnik za koordinaciju i djelovanje civilne zaštite
- 1 samostalni nadzornik za prevenciju i pripravnost
- 1 voditelj Centra 112.

Slike 3. i 4. se odnose na stvarni radni prostor ŽC 112 Krapina.



*Slika 3: Natpisna ploča na ulazu u prostorije Služe civilne zaštite Krapina [19]*



*Slika 4: Ured ŽC 112 Krapina [2]*

Broj 112 je dostupan 24 sata u danu, svih 7 dana u tjednu i svih 365 dana u godini. Operateri i vođitelji smjena rade u turnus smjenama 12-24-12-48, što znači da operater radi 12 sati zatim je 24 sata slobodan, opet radi 12 sati i onda je slobodan 48 sati.

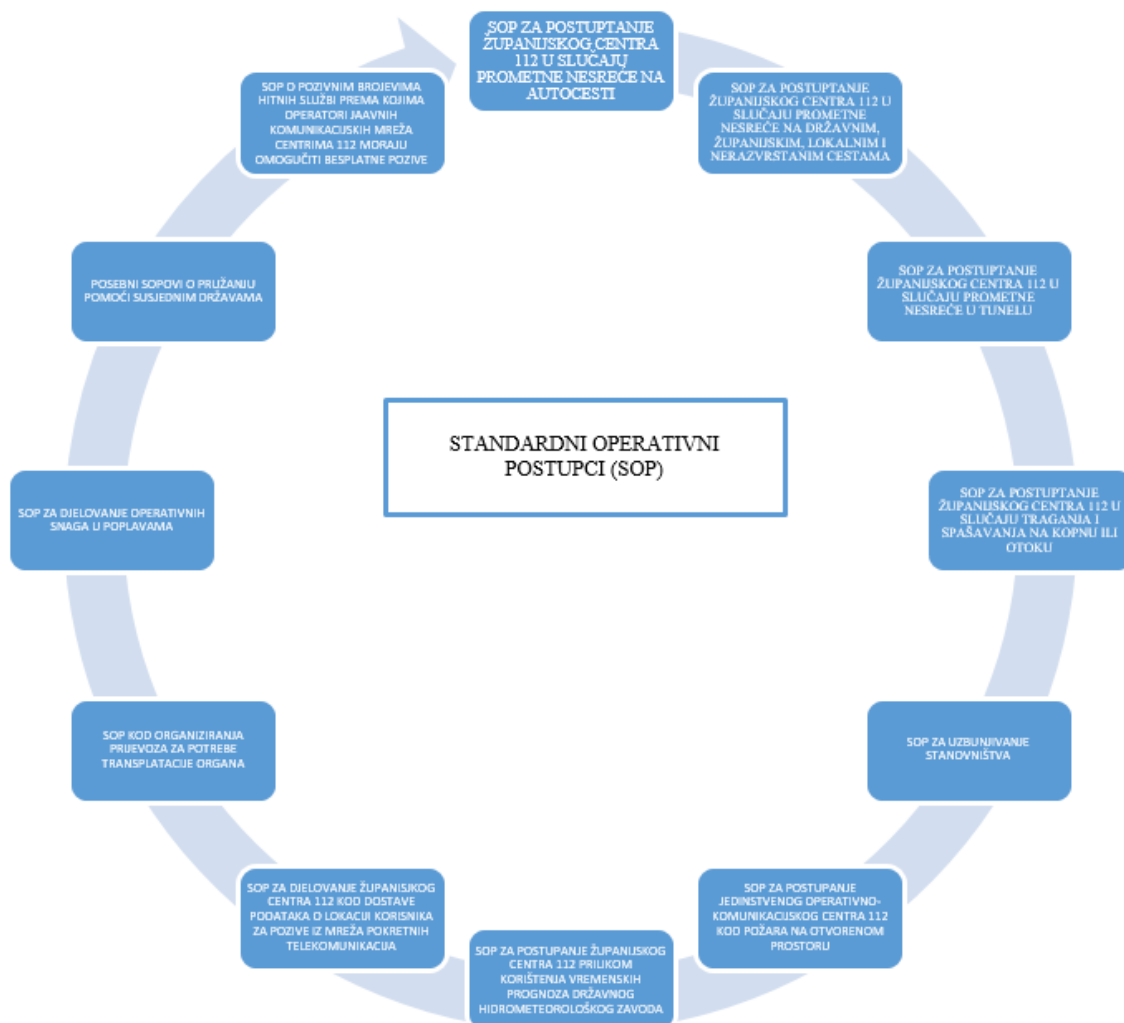
Od kada je 1991.g. Vijeće Europe donijelo odluku o uspostavi jedinstvenog europskog broja za hitne slućajeve, Broj 112 je postao koordinator svih faktora zaštitе i spašavanja, na kopnu, moru i u zraku, od svih mogućih oblika opasnosti i nesreća. Centar 112 je dakle, komunikacijsko operativni centar koji prima sve pozive vezane za hitne situacije. Pomoću kompjuterske tehnologije i drugih sredstava veze, a temeljem standardnih operativnih postupaka o tome izvještava odgovarajuće službe i koordinira njihov rad na terenu.

Podaci koje pozivatelj broja 112 daje operateru omogućuju mu da ima cjelovit uvid u hitan slućaj i podaci su odmah dostupni potrebnim hitnim službama. Funkcioniranje 112 skraćuje vrijeme od poziva u pomoć do izlaska hitnih službi na teren i to onih koje su za dotičan slućaj obučene i opremljene. Broj 112 na taj naćin sprjećava neracionalno i nasumićno korišćenje resursa hitnih službi, odnosno, operativnih snaga civilne zaštitе.

Djelovanje Broja 112, prvenstveno postupanje operatera u određenim situacijama, regulirano je standardnim operativnim postupcima.

### 3.1. Standardni operativni postupci

Operater u Centru 112 djeluje prema Standardnim operativnim postupcima [20]. To su pismeno uređeni načini djelovanja u točno određenim slučajevima kao što su prometne nesreće na autocesti, posebno nesreće na lokalnim i nerazvrstanim cestama, u tunelima, u slučajevima traganja i spašavanja na kopnu ili otoku, prilikom požara, u situacijama lociranja pojedinih osoba, hitnog prijevoza zrakom ozlijeđenog ili organa za transplantaciju i dr. Važeći Standardni operativni postupci prikazani su na slici 5.



Slika 5: Standardni operativni postupci [20]

Broj SOP-ova nije fiksna jer se u praksi događa da poneki SOP dobije svoje Izmjene i dopune. Bez obzira na broj SOP-ova, njihove izmjene i dopune, svaki operater Centra 112 ih mora dobro poznavati i po njima postupati, a to znači da operater mora biti dobro informiran i skoncentriran na ono što radi.

### 3.2. Zadaće operatera-analitičara u ŽC 112

Zapošljavanje na radnom mjestu operatera-analitičara u ŽC 112 je u stvari državna služba i odvija se prema natječajima za prijam u državnu službu, sukladno Zakonu o državnim službenicima i namještenicima čl. 47 do 51, pročišćeni tekst zakona od 01.08.2019. [21]. Osoba zaposlena na radnom mjestu operatera-analitičara mora imati hrvatsko državljanstvo, biti zdravstveno sposobna, imati odgovarajući stupanj obrazovanja, stručno znanje i radno iskustvo te proći odgovarajuće testiranje. Ono se sastoji od psihološkog testiranja, provjere određenih znanja i vještina i intervjua. Prema dosadašnjem iskustvu operatera, psihologijsko testiranje se provodilo od strane psihologa, samostalnog nadzornika za psihologiju, a ispitivanje znanja i vještina uključivalo je provjeru znanja iz općih propisa kao što su Ustav Republike Hrvatske, važeći Zakon o radu i Zakon o službenicima i namještenicima. Slijedila je provjera stručnog dijela koja je uključivala provjeru važećeg Zakona o civilnoj zaštiti, važećeg Pravilnika o postupku uzbunjivanja stanovništva, standardne operativne postupke i sl. Provjeravano je poznavanje rada na računalu i poznavanje stranog jezika, najčešće engleskog. U intervjuu se utvrđuju motivacija i očekivanja kandidata vezano za posao operatera u Centru 112. Kandidati mogu ostvariti ukupno 50 bodova na ovom testiranju. Nakon što se formira rang lista, kandidat s najvećim brojem ostvarenih bodova dobiva Rješenje o prijmu u državnu službu s probnim rokom od 6 mjeseci. Ovo rješenje je podložno žalbi od strane drugih kandidata u postupku i potrebno je dva do tri mjeseca da se žalba riješi u Ministarstvu uprave i tek nakon pravomoćnosti Rješenja o prijemu osoba može započeti s radom u Centru 112.

Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva unutarnjih poslova [5], ustrojstvo Ravnateljstva civilne zaštite uređeno je i propisano člancima 140 do 219, a time i djelovanje Centra 112. Temeljem toga kao i internih akata koji nisu dostupni javnosti nego samo operaterima, najjednostavnije je reći da su zadaće operatera slijedeće:

1. zaprima pozive vezane za situacije koje zahtijevaju hitna postupanja kao što su nesreće, katastrofe ili neke potencijalne opasnosti
2. nakon zaprimljenog poziva izvješćuje odgovarajuće službe i koordinira njihov rad na terenu u smislu da prenosi, odluke, naloge izvješća, zapovijedi među svim sudionicima civilne zaštite
3. u radu je obvezan poštivati pravila o postupanjima u pojedinim opasnim situacijama, tzv. standardne operativne postupke
4. evidentira sve informacije o aktualnoj hitnoj situaciji
5. prikuplja podatke drugih službi koje su relevantne za sigurnost stanovništva kao što su meteorološki, radiološki, epidemiološki, hidrološki i drugi pri čemu prati promjene u svezi tih podataka, a posebno one koji upućuju na neko onečišćenje okoliša
6. vodi propisanu dokumentaciju u svezi svih vrsta poziva te ažurira prispjele podatke.

### 3.2. Analiza rada operatera analitičara u ŽC

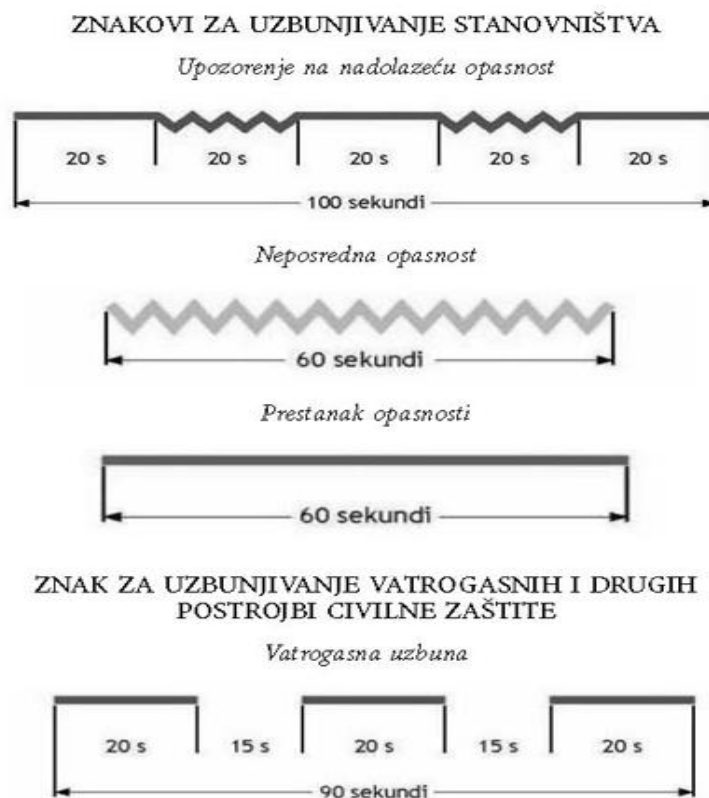
Kada operater u ŽC preuzme smjenu prva mu je obveza da razgovara s kolegama iz prethodne smjene u svrhu dobivanja informacija o hitnim situacijama i događajima koji su u tijeku i po kojima je još potrebno postupati.

Zatim provjerava izvješća iz različitih javnih službi koja dolaze tijekom dana. Od Županijske uprave za ceste prima podatke o stanju na cestama u smislu da li su negdje radovi, da li su neke ceste zatvorene i iz kojih razloga, koje su obilazne ceste i sl. Od Državnog hidrometeorološkog zavoda primaju se informacije o vremenskoj prognozi, mogućim vremenskim nepogodama kao što su olujne kiše, tuča, orkanski vjetrovi, toplinski udari i dr. Hrvatske vode, Vodnogospodarska ispostava Krapina-Sutla ima informacije o vodostajima rijeka i jezera na području Krapinsko zagorske županije pa i o njihovim mogućim poplavama. Seizmološka služba Republike Hrvatske dostavlja podatke o potresima i epicentrima na području cijele zemlje, Služba za radiološku sigurnost pri Ravnateljstvu civilne zaštite podatke o eventualnoj radijaciji, a Zavod za javno zdravstvo Krapinsko-zagorske županije epidemiološke podatke. Unatrag dvije godine, od pojave epidemije covid-om 19, Zavod za javno zdravstvo KZZ redovno dostavlja podatke o broju oboljelih, umrlih i liječenih osoba vezano za taj virus.



Podaci dobiveni od navedenih institucija dalje se prosljeđuju općinama i gradovima, njihovim stožerima civilne zaštite.

Svi se ti podaci zaprimaju u cilju zaštite zdravlja i imovine građana i eventualne potrebe njihova javnog uzbunjivanja pomoću Uređaja za javno uzbunjivanje stanovništva. Stoga svi operateri u ŽC 112 moraju poznavati osnovne znakove uzbunjivanja i moraju znati rukovati Uređajem za javno uzbunjivanje. Znakovi za uzbunjivanje stanovništva prikazani su na slici 6.



Slika 6: Znakovi za uzbunjivanje stanovništva [22]

Svake subote, u 12,00 sati, dežurna smjena mora dati znak sirenom koji označava prestanak opasnosti, što je način provjere ispravnosti uređaja. Najčešće, operateri uključuju uređaj za uzbunjivanje radi vatrogasne uzbune i njenog prestanka opasnosti. Daljnja zadaća operatera je zaprimanje poziva.

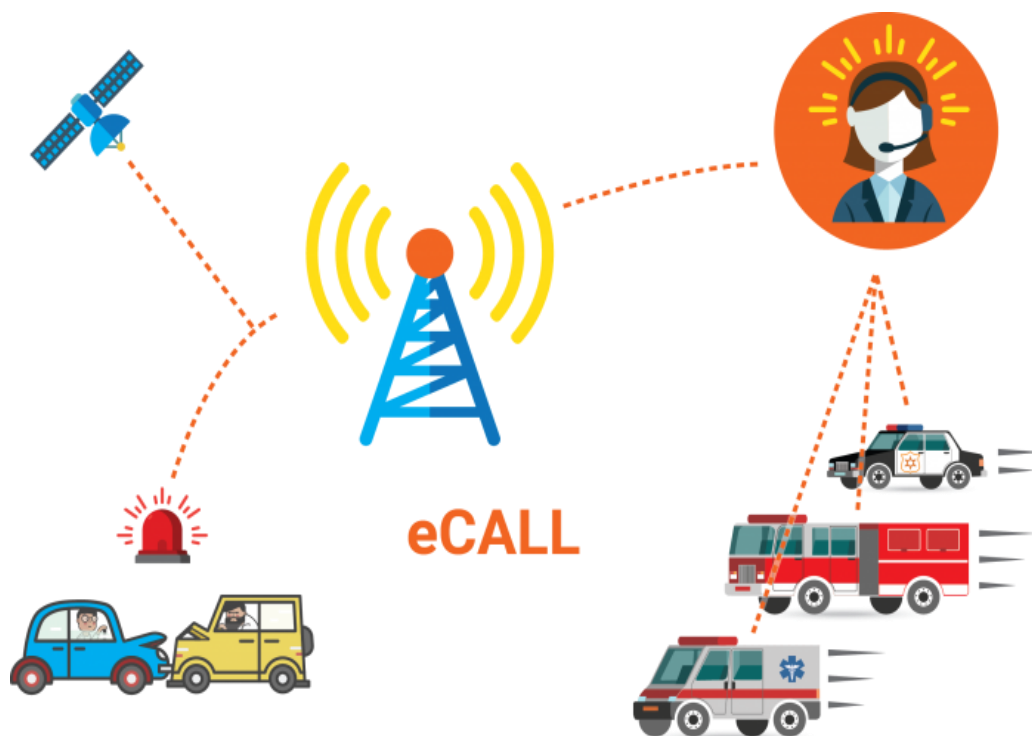
Pozivi se u ŽC 112 mogu uputiti telefonom, mobitelom, sms-om, telefaksom ili putem eCall-a, tj. e-poziva. Na razini EU odlučeno je da svi novi modeli automobila proizvedeni od 31. ožujka 2018.g. moraju imati ugrađen sustav e-poziva koji se temelji na službi 112.

Isto se primjenjuje i na vozila s više od osam sjedala i laka gospodarska vozila. E-poziv je komunikacijski i elektronički uređaj s odgovarajućim sensorima koji se automatski aktivira u slučaju ozbiljne prometne nesreće i preko satelita se spaja sa Centrom 112 navodeći lokaciju nesreće Centru 112 i time omogućava bržu intervenciju hitnih službi, a sve prema Odluci br. 585/2014. EU parlamenta o uvođenju usluge e-poziva (*eCall*) na području cijele Europske unije [23].

Važno je istaknuti da se uređaj za e-poziv ugrađuje u nove modele automobila od strane proizvođača automobila. Ukoliko građani imaju starije modele vozila nisu obvezni imati uređaj za e-poziv, ali ga mogu naknadno ugraditi, ukoliko žele i ako im automobil za to ima odgovarajuće tehničke karakteristike.

Na direktan upit upućen Sektoru 112, službi za propise i razvoj kompetencija, obrazloženo je da naknadna ugradnja uređaja za e-poziv u starije modele automobila nije zaživjela u Hrvatskoj, da se ne zna ni cijena tog uređaja koju inače formira proizvođač, a za sada nema mogućnosti da se ugradnja tog uređaja subvencionira od strane EU.

Slika 7. prikazuje kako funkcionira e-poziv



Slika 7: Funkcioniranje E- poziva [24]

Ukoliko dođe do jačeg sudara automobila, ozbiljnije prometne nesreće, aktiviraju se senzori, a time i uređaj koji preko satelita dobiva koordinate i poziva Centar 112. Tim pozivom se operateru upućuje točna lokacija nesreće, a mogu se poslati i slike nesreće, ali samo kad je automobil opremljen većim i boljim paketom sigurnosti. Operater u Centru prvo nastoji uspostaviti vezu sa sudionicima nesreće, a ako mu to ne uspije, upućuje hitne službe na konkretnu lokaciju. Kako se ovim uređajem u trenutku saznaje lokacija nesreće odgovarajuće hitne službe znatno brže dolaze na lice mjesta pri čemu se štedi vrijeme potrebno za pružanje pomoći životno ugroženim osobama.

Općenito, pozivi upućeni Centru 112 dijele se na namjenske i nenamjenske. Nenamjenski pozivi su oni koji ne zahtijevaju postupanje operatera. Za Broj 112 je važno da bude lako dostupan, da se „brzo utipka“ i zato se događa da ljudi nazovu taj broj sasvim slučajno. Mogu nazvati i prije nego što utvrde da im je neki oblik pomoći uistinu potreban i ako ne trebaju uslugu ili postupanje operatera, kažu da su pogriješili i ispričaju se.

Postoje zlonamjerni pozivi To su oni koji imaju za cilj ometanje rada operatera. Npr. pozivi u kojima se vrijeđaju neke javne osobe, lažne dojave da se nešto dogodilo, a onda se nakon izlaska operativnih snaga utvrđuje da za to nije bilo nikakvih razloga. Tzv. zlonamjerni pozivi, prema internim uputama za rad operatera, mogu se blokirati najviše za 24 sata jer i neodgovorni pozivatelji, u slučaju stvarne potrebe, isto imaju pravo na pomoć i intervencije preko Centra 112, stoga se broj s kojeg pozivaju ne smije trajno blokirati.

Namjenski pozivi su oni koji zahtijevaju bilo kakvo postupanje operatera. Prilikom odgovaranja na poziv treba pitati pozivatelja što se dogodilo, gdje i kada se dogodilo, pitati ga da li ima ozlijeđenih i kakve su ozlijede (prema onome koliko je njemu vidljivo), kakva je pomoć potrebna i na kraju tko je pozivatelj, odnosno, zatražiti da se osoba predstavi.

Za svaki poziv, Centru 112 dostupni su podaci o datumu, satu i mjestu pozivanja kao i trajanju razgovora s pozivateljem te eventualno poduzetim mjerama i aktivnostima. Obzirom da ti podaci nisu dostupni javnosti zbog zaštite privatnosti kako pozivatelja i osoba u stanju neke potrebe tako i sudionika u provođenju mjera i aktivnosti iz sustava civilne zaštite, a sve sukladno Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća od

27. travnja 2016.g. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka. [25]. Stoga se, zbog mogućnosti da se bilo koga prepozna u navedenim podacima, o pozivima može govoriti samo na općenitoj razini, a ovdje je navedeno nekoliko tipičnih primjera poziva u ŽC 112.

- Primjer 1.

Nazvala je ženska osoba i želi s nekim razgovarati povodom smrti roditelja. Navodi da ne može spavati, da se osjeća loše i moli pomoć. Od strane operatera, uz iskazano suosjećanje, dobila je broj Centra za krizna stanja i prevenciju suicida s uputom da im se može javiti odmah jer su dežurni od 0 do 24 sata.

- Primjer 2.

Nazvao prolaznik koji je vidio prometnu nesreću s dvije ozlijeđene osobe zatvorene u automobilu koje pokušavaju, ali ne mogu izaći van. Nakon dobivenog podatka o mjestu nesreće, operater je o istome obavijestio Hitnu pomoć, vatrogasce, policiju i ophodara ceste nadležnog za prometnicu gdje se dogodila nesreća. Nije bilo potrebe za daljnjom koordinacijom na terenu. Završnim izvješćem navedeno je da je osobama iz spomenute prometne nesreće pružena liječnička pomoć u najbližoj bolnici (u izvješću mora biti precizirana zdravstvena ustanova u koju su osobe odvezene) i da osobe nemaju teže i teške ozlijeđe.

- Primjer 3.

Nazvao je muškarac navodeći da planinari na jednoj planini (u izvješću je točno navedeno gdje), da se odvojio od svoje grupe i da ne zna kako se vratiti na mjesto od kuda je krenuo. Operater je smirio osobu, u konferencijsku vezu je pozvao HGSS i zajedno su uzeli odgovarajuće podatke od pozivatelja. Centar 112 ima informatički sustav koji pokazuje lokaciju pozivatelja te koordinate dostavlja HGSS-u koji onda kreće u potragu za osobom koja se izgubila. Nakon toga je operater o tom događaju obavijestio nadležni stožer civilne zaštite i policiju. U završnom izvješću je navedeno da osoba nije trebala medicinsku pomoć.

- Primjer 4

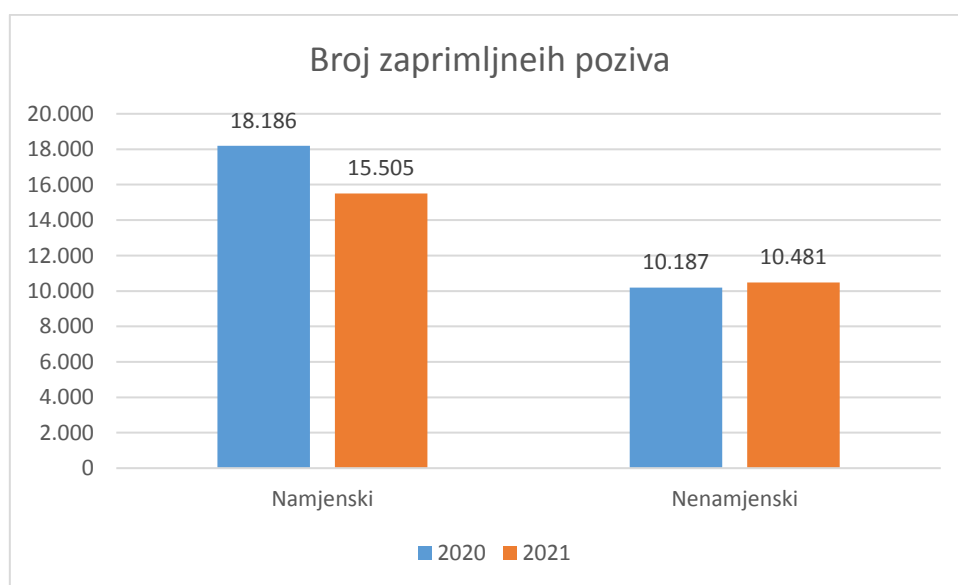
U jednom domu socijalne skrbi u županiji psihički bolesna štićenica naziva 112 prijavljujući požar. Njezin broj je već u evidenciji kao potencijalno zlonamjeran pa operater brzim kontaktom s ustanovom utvrđuje da li ima potrebe za postupanjem i u izvješća se do sada uvijek navodilo da nije bilo potrebe za angažiranjem drugih službi.

Vežano za pozive Centru 112 važno je navesti da operateri moraju znati da je s pozivateljima potrebno jasno razgovarati, treba ih nastojati smiriti, uputiti ih da kratko odgovaraju na pitanja jer će tako i brže doći odgovarajuća pomoć. Također, od njihovih odgovora i svega što kazuju potrebno je odvojiti bitno od nebitnog i složiti opis što šire situacije da bi se mogli predvidjeti daljnje posljedice i događaji pa onda i eventualni angažman više operativnih snaga ili možda potreba za javnim uzbunjivanjem. U slučajevima pojedinih nesreća, najčešće ima više poziva za isti slučaj pa je potrebno razgovarati s više pozivatelja, a stvaranje šire slike nesreće, u krajnjoj liniji, omogućava eliminaciju poziva koji ne daju korisne podatke o konkretnoj hitnoj situaciji.

### 3.3. Statistički podaci o broju i vrsti poziva u ŽC112 Krapina za razdoblje od 2020. godine do 2021.godine

U ovom poglavlju analizirat će se statistički podaci vezani za rad Županijskog centra u Krapini. Povodom Dana europskog broja 112, dana 11.02.2022.g. voditelj Službe civilne zaštite Krapina za javnost je prezentirao podatke o broju poziva u naš Centar, a koja prezentacija je u pravitku ovog rada. Broj zaprimljenih poziva u ŽC 112 Krapina u 2020. i 2021. g. prikazan je grafikonom br.1.

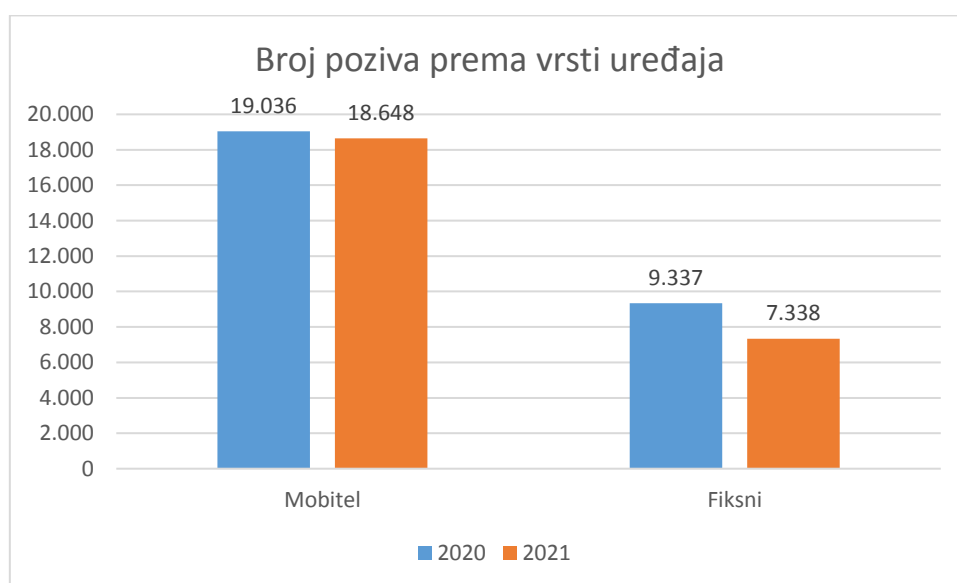
Tijekom 2020.g. ukupan broj poziva bio je 28.373, od čega je 64,1 % (18.186) namjenskih, a 35,9 % (10.187) nenamjenskih poziva.



Grafikon 1: Broj zaprimljenih poziva u ŽC 112 Krapina u 2020. i 2021. g. [Privitak 2]

Tijekom 2021.g. ukupan broj poziva je bio 25.936, od čega 59,78 % namjenskih (15.505) i 40,22 % nenamjenskih (10.481). Nisu poznati razlozi smanjenja poziva od 8,41 % u 2021.g. u odnosu na 2020.g. Međutim, 2020.g. bila je vrijeme poduzimanja rigoroznih epidemioloških mjera zbog COVID-a 19. kako u svijetu, Europi pa tako i u Hrvatskoj došlo je do ograničavanja socijalnih kontakata među stanovništvom i zatvaranja (korišten engl. lockdown, prijevod „lokdaun“) zbog čega su u bitnom izostale dnevne i tjedne migracije stanovnika, ograničavana su putovanja, organizacije raznih manifestacija i turistička ponuda, što je sve imalo osnova utjecati na manju potrebu za hitnim službama, a time i manjeg broja poziva prema 112.

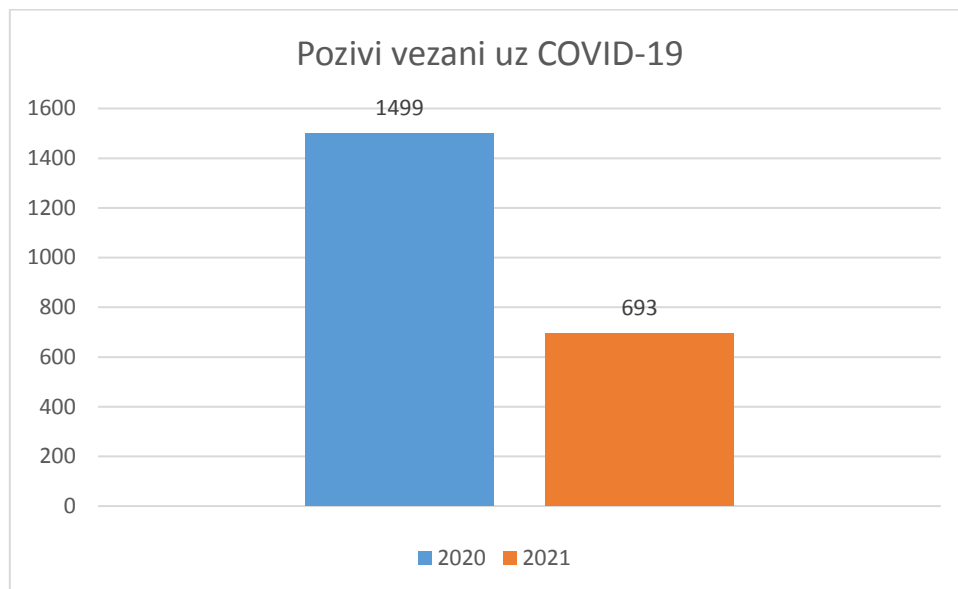
Dalje, pozivi prema Centru 112, najčešće su upućivani s fiksnog ili mobilnog telefona. Na grafikonu br.2. prikazan je broj poziva obzirom na korišten uređaj za pozivanje i to za 2020. i 2021.g.



Grafikon 2: Broj poziva prema vrsti uređaja [Privitak 2]

Iz grafičkog prikaza br. 2. razvidno je da od ukupnog broja poziva u 2020.g. njih 67,09 % bilo je s mobitela uključujući i e-pozive (19.036), a 32,91 % bilo je s fiksnog telefona (9.337). Tijekom 2021.g. bilo je 71,76 % poziva s mobitela, a 28,24 % s fiksnog telefona, od ukupnog broja poziva. Nije bilo poziva putem telefaksa.

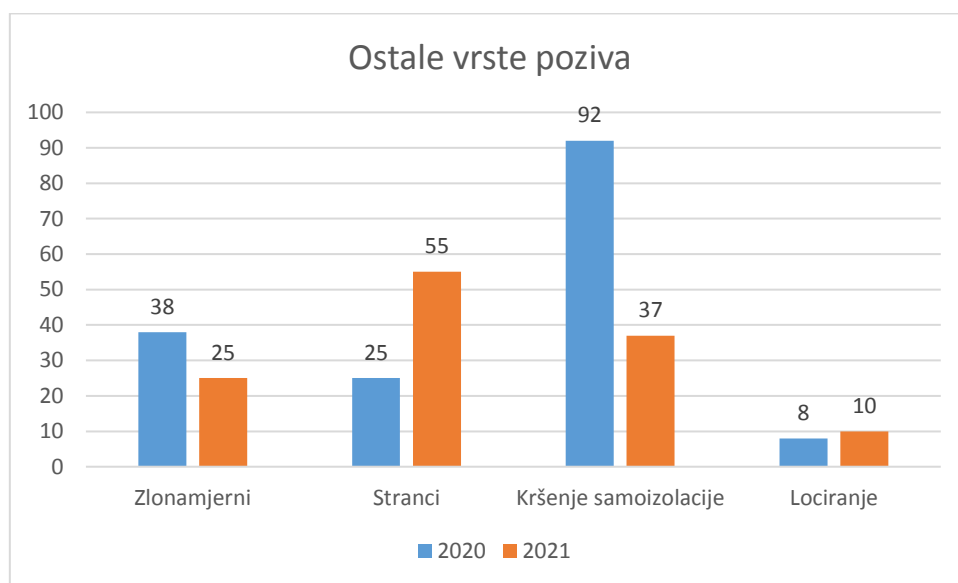
Kako je godine 2020. i 2021. obilježila pandemija Covid-om 19 dio poziva upućen Broju 112 bio je iz konteksta zaštite od bolesti.



Grafikon 3: Broj zaprimljenih poziva prema načinu pozivanja u 2020. i 2021. g. [Privitak 2]

Tako se u 2020.g. od ukupnog broja poziva (28.373) njih 5,28 % odnosilo na situacije vezane uz Covid 19 (1499). U 2021.g. od ukupnog broja poziva (25.986) vezano uz Covid 19 bilo 2,67 % poziva (693). Nema objašnjenja zašto se broj poziva vezanih uz Covid 19 u 2021.g. više nego prepolovio. Ponovno se može samo hipotetski reći da je to iz razloga što se građanstvo u prethodnoj godini u dovoljnoj mjeri informiralo i educiralo kako se zaštititi od zaraze i kako postupati u slučaju oboljenja, a moguće i zato što je novi soj Covid-a 19 izazivao manje težak oblik bolesti od onog u 2020.g. S tim u vezi je i podatak iz grafikona br. 4., Ostale vrste poziva – kršenje samoizolacije. Naime, jedna od epidemioloških mjera, bila je i još uvijek jest, obveza osobe koja ima simptome Covid 19 da ne napušta svoj dom, ne stupa u kontakte s drugim osobama i općenito izolira se od okoline jer je nositelj virusa i širitelj zaraze. Kako neki građani nisu poštivali mjeru samoizolacije bili su prijavljivani Broju 112 jer su predstavljali opasnost za zdravlje drugih ljudi. Tijekom 2020. g bile su 92 takve prijave, a tijekom 2021. istih je prijava bilo 37. U takvim slučajevima, obveza operatera je bila i još je uvijek, obzirom da pandemija nije prestala, da od prijavitelja uzme potrebne podatke, izvrši uvid u registar osoba kojima je određena samoizolacija i nakon toga podatke prosljedi nadležnoj policijskoj postaji.

Od ostalih vrsta poziva, prema grafikonu br. 4., osim poziva vezanih uz kršenje samoizolacije, vidljivo je da je prema Broju 112 u 2020.g. bilo 38 zlonamjernih poziva za 34,21 % više nego li u 2021.g. Moguće stoga što je u 2020.g. buktala pandemija Covid-om 19 te bilo je puno slučajeva obvezne samoizolacije, negodovanja zbog toga kao i odbijanja cijepljenja te je određeni broj ljudi svoja nezadovoljstva upućivao i putem Broja 112.



Grafikon 4: Ostale vrste poziva u 202. i 2021.g. [Privitak 2]

Poziva stranaca, isključivo namjenske naravi, prema Broju 112 u ŽC Krapina u 2020.g. bilo je 25, a u 2021.g. 55. Zbog pandemije 2020.g. putovanja izvan domicilnih država bila su ograničena pa su turisti, tj. stanci, bitno manje boravili ili putovali kroz našu zemlju, odnosno, Krapinsko-zagorsku županiju i manje imali potrebu za pomoći od strane Centra 112. Poboljšanjem epidemiološke situacije u Europi općenito, povećale su se migracije stanovnika i u 2021.g. Centar 112 u Krapini je imao 55 poziva stranaca, što je više nego duplo u odnosu na prethodnu godinu, tj. došlo je do povećanja te vrste poziva za 120%.

Kad su pozivatelji osobe koje su u pravilu stanovnici drugih država i koje ne govore hrvatski jezik, operater je dužan utvrditi o kojem se jeziku radi i ako poznaje taj jezik, provesti odgovarajući postupak i radnje. Ukoliko se operater ne može razumjeti s dotičnim strancem, traži pomoć od drugog operatera koji taj jezik govori i koji je na



rasporedu dežurnih operatera na razini cijele Hrvatske te ga stavlja u konferencijsku vezu sa strancem koji je nazvao 112.

Lociranja su postupanja operatera da prema broju uređaja s kojeg je poziv upućen, utvrde gdje se neka osoba nalazi ili se prije nalazila. Lociranje se vrši automatski kad netko nazove 112, a posebno se vrši na traženje policije u slučajevima kad im se prijavi nečiji nestanak. U 2020.g. bilo je 8 lociranja na traženje policije, a 10 u 2021. g, što je mala razlika.

Važno je reći da samim zaprimanjem poziva i upućivanjem određenih hitnih službi i operativnih snaga na teren, ne prestaje rad operatera već on i nakon toga ima više zadataka, što je najbolje prikazati na jednom primjeru. Npr. u situaciji nesreće na autocesti, operater mora evidentirati poziv, dionicu autoceste, broj vozila i osoba stradalih u nesreći te posljedice iste, kao i vremensko razdoblje otežanog ili obustavljenog prometa na autocesti. Evidentira koje je hitne službe uputio na teren i dalje utvrditi koji je tim hitne pomoći stvarno bio na terenu, kako su medicinski i gdje zbrinute stradale osobe, ima li smrtno stradalih i gdje su tijela. Evidentira koja je vatrogasna postrojba bila na terenu, koliko je angažiranih pripadnika i sredstava te postrojbe kao i aktivnosti koje su poduzeli na terenu. U vezi je i s službama nadležnim za održavanje i upravljanje dionicom autoceste na kojoj se dogodila nesreća i izvještava koji su pripadnici i sredstva te njihove aktivnosti poduzete na saniranju stanja na autocesti i od inspekcijske službe preuzima podatke o vrsti i obimu onečišćenja i mjerama poduzetim za njihovo uklanjanje.

Dakle, operater je kontinuirano u vezi sa svim službama na terenu, prikuplja podatke, provjerava ih i prosljeđuje drugim relevantnim službama i aktivan je u toj koordinaciji dokle god sve službe ne završe svoj posao na terenu. Slijedi pisanje izvješća sukladno SOP-u, a prema iskustvima operatera, pisanje izvješća za prometnu traje 20 do 30 minuta. Za bolje razumijevanje složenosti posla operatera u privitku rada preslika je samo jednog SOP-a, onog za postupanje ŽC 112 i Operativnog centra civilne zaštite u slučaju prometne nesreće na autocesti, njegov tekstualni i shematski dio. Operater u Centru 112 mora poznavati sve SOP-ove, imati dobro pamćenje i sposobnost integracije tog znanja u konkretnoj situaciji.

### 3.3.1. Rad ŽC 112 Krapina za vrijeme pandemije COVID-19

Hrvatski zavod za javno zdravstvo u veljači 2020.g. objavio je informaciju da je u Hrvatskoj zabilježen slučaj te bolesti pa se može reći da je to početak zaraze kod nas i uvođenja raznih epidemioloških mjera za sprečavanje njezina širenja. [26]. To vrijeme je ŽC-u 112 donijelo do tada netipičnu obvezu upozoravanja stanovništva na prisutnost zaraze i upućivanje i kontrolu poštivanja epidemioloških mjera. Od tada pa nadalje operateri u Centru 112 redovito prate odluke Stožera civilne zaštite RH, preporuke Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, broj oboljelih osoba, osoba na liječenju, umrlih i broj osoba u samoizolaciji, s posebnim naglaskom na epidemiološku situaciju u Krapinsko-zagorskoj županiji. U početku zaraze kad je stanovništvo ugrožavala vrsta virusa koji je izazivao teške simptome kod oboljelih bila su ograničena okupljanja građana i sva su se okupljanja trebala prijaviti i za to dobiti odobrenje, a u slučajevima kršenja tih zabrana kao i propisanih odredbi o samoizolaciji, na teren su izlazile inspeksijske službe i policija. Bili su ograničeni prolasci graničnih prijelaza Republike Hrvatske, a u slučajevima kad su se neke strane osobe zatekle u takvim situacijama, operateri su u suradnji s djelatnicima Crvenog križa dogovarali njihov privremeni smještaj u prethodno određene objekte. Obveze nošenja maski za lice, pranje ruku, korištenje dezinfekcijskih sredstava, prostorni razmak pa i socijalna distanca među građanima, bile su upute koje su kontinuirano, bez ikakvih izuzetaka išle prema stanovništvu, kao i informacije o tzv. punktovima za testiranje na virus i informacije o specifičnim organiziranjima rada u institucijama, ustanovama i tvrtkama. Npr. neko je vrijeme bila obveza da je ograničen broj putnika u autobusima i da sjede u „cik-cak“ liniji, jedni iza drugih. Sva prijevozna sredstva su trebala na ulazu imati sredstvo za dezinfekciju ruku i natpis o obveznom nošenju maski, neke institucije su uvele rad s korisnicima „na daljinu“, tj. putem e-mailova, telefona i sl., o čemu su operateri dobivali i prosljeđivali informacije. Svi pozivi vezani uz covid-19 su se posebno evidentirali i na višim instancama analizirali u cilju učinkovitije pomoći stanovništvu i smanjenju štete od zaraze.

Osim dodatnih radnih zadataka po pitanju zaštite građana od zaraze, potrebno je reći da su i sami operateri bili ugroženi zarazom. Oboljenja od covid-19, bolovanja, redovna testiranja na covid-19, cijepljenja, reakcije na cjepiva, samoizolacije, obvezno nošenje maski u uredu među kolegama tijekom radnog vremena, njega i briga za članove obitelji

koji su bili oboljeli ili bili u samoizolaciji, iznimno su otežavali rad Centra tako da se organizacija rada mijenjala na dnevnoj razini, odnosno, ujutro se nije sa sigurnošću znalo tko će raditi poslijepodne i navečer.

Uglavnom, iz osobnog iskustva i iskustva ostalih operatera, sa sigurnošću se može reći da je u cijelosti poštovano načelo kontinuiteta djelovanja i bez obzira na to što je i operatere pogadala bolest, ispunjavane su sve obveze i zadaće operatera.

### 3.3.2. Pravo javnosti na informacije

Građani uvijek pokazuju interes za informacijama koje se odnose na njihov život, zdravlje, imovinu. Stoga je sasvim normalno da u situacijama nesreća i katastrofa ili bilo kakvih ugroza građani žele znati kako bi se takvo što moglo odraziti na njih ili njihovo okruženje. U ovo naše vrijeme skoro svatko ima mobilni telefon kojim vrlo lako i brzo može uz sliku i zvuk napraviti video o konkretnom događaju i u kratkom vremenu ga proslijediti velikom broju ljudi. Mislim da nitko nema ništa protiv prava javnosti da sazna što se dogodilo, ali ovakvo prenošenje informacija od strane određenih pojedinaca može imati i negativnih posljedica. Naime, pojedinci kao laici prema određenim opasnim i kriznim događajima su nestručni, previše slobodni u iznošenju komentara iako nemaju dovoljno podataka o konkretnoj situaciji. Uvažavajući svačije dobre namjere da o nekom događaju obavijeste svoje sugrađane, ipak ima i onih koji na ovaj način samo šire dezinformacije i paniku.

Mediji o nekoj nesreći ili bilo kakvoj situaciji ugroze izvještavaju s mjesta događaja, razgovaraju s očevidcima, sa sudionicima samog događaja, možebitnim žrtvama i sl., a često puta sve to ima karakter senzacionalizma.

Bez obzira na ove nedostatke medija, oni su ipak na neki način garancija građanima što se tiče prava na informiranost, a ukoliko točno prenose dobivene informacije, može se reći i da su suradnici sustava civilne zaštite.

Što se tiče operatera u ŽC 112, oni su prema usmenim uputama svog nadređenog dužni dati medijima informacije o tome što se dogodilo i gdje, koje su operativne snage na terenu i dalje ih uputiti na glasnogovornika. Informacije koje operater smije dati medijima su otprilike ovakve:

Dana ....., u ..... sati, dogodila se prometna nesreća na cesti ....., 12 km od naselja.....

U nesreći je sudjelovalo više vozila hrvatskih i inozemnih registarskih tablica. Na mjesto

dogadaja su policija, vatrogasci i kola hitne pomoći. Za sada nema podataka o mogućim žrtvama. Za ostale informacije obratite se glasnogovorniku (navodi se ime i prezime glasnogovornika).

Koliko god bile kratke i suhoparne informacije koje operater Centra 112 može dati medijima, nedovoljno atraktivne da bi mediji pobudili zanimanje javnosti, one su, što je najvažnije, uvijek provjerene i pouzdane.

U slučajevima nekih manjih nezgoda i nesreća, mediji češće kontaktiraju s policijom i vatrogascima. Međutim, kad se radi o većim prometnim nesrećama, onečišćenjima okoliša ili prirodnoj katastrofi, požarima na otvorenom, nesrećama koje uključuju granični prostor sa susjednim državama i sl., odnosi s medijima su u nadležnosti Ureda ravnateljstva civilne zaštite, Službe za krizno komuniciranje i potporu stožeru civilne zaštite. Jedino stožeri imaju relevantne informacije o nekoj nesreći ili katastrofi na temelju kojih donose odluke o poduzimanju određenih mjera i aktivnosti, a sve informacije i podatke koordinira Centar 112. Članovi stožera moraju biti na terenu, tj. na mjestu neke ugroze i moraju biti dostupni medijima. Informacije koje se daju javnosti moraju biti točne i jasne, svakako bez namjere da se postojeća situacija uljepša, ali uvijek s malo optimizma što pozitivno djeluje na građane pogođene nekom ugrozom i na pripadnike operativnih snaga. Uz članove stožera, prisutnost državnih, regionalnih i lokalnih dužnosnika, bez obzira na stranačku pripadnost, djeluje smirujuće, a svi motivirani za zaštitu i sigurnost građana.

I na kraju, moje je mišljenje da bi mediji izvještavajući o nekim nesrećama trebali, puno češće i više nego što to čine, isticati operativnost civilne zaštite, a pri tome i važnost Centra 112 u situacijama ugroze. To bi doprinijelo jačanju povjerenja stanovništva u ovu službu, stožere i civilnu zaštitu općenito. Moguće bi se tako postiglo da građani veću važnost daju upravo informacijama koje im upućuje civilna zaštita, a ne onima koje im pristižu preko društvenih mreža.

## **4. OSVRT NA RAD OPERATERA I PROMIŠLJANJA O POBOLJŠANJIMA**

Rad u Centru 112 odvija se uz odgovarajuću, ali i složenu tehničku i informatičku opremu te je za rad s njom potrebna i određena razina tehničko-informatičke pismenosti. Osoba koja se zapošljava na radnom mjestu operatera u tom pogledu prolazi kraću obuku, međutim, nakon određenog vremena to više nije dovoljno. Kako se tehnologija razvija, tako se postojeći operativni sustavi nadograđuju i mijenjaju, ali tada više nema formalne obuke. Stoga se operateri snalaze sami, moraju stalno učiti, stjecati nova znanja i prilagođavati se novim, drugačijim tehnološkim trendovima i metodama. U tom smislu, zbog različitih razina kompetencija, događa se da neki operateri brže, neki sporije, neki s više ili manje volje prihvaćaju nov način rada. Stoga je skoro pravilo da prilikom uvođenja novog operativnog sustava, manji broj operatera, po nalogu voditelja, obavlja veći dio poslova, što je njima dodatno opterećenje, a traje otprilike dok svi operateri ne dosegnu dostatnu vještinu korištenja uređaja, upravljanja podacima, kontaktima, evidencijom i sigurnosti podataka. Stoga smatram da bi bilo potrebno organizirati edukacije/kraće osposobljavanje operatera svaki put kad se nešto mijenja u opremi na kojoj rade i u metodama prema kojima rade, da se to ne prepušta njihovom osobnom više ili manje boljem snalaženju u novim situacijama.

Broj operatera u centrima 112 je optimalan što u praksi znači da ima dovoljno operatera da se odrade sve smjene. Međutim, u situacijama korištenja godišnjih odmora, slobodnih dana, bolovanja ili drugih iznimnih životnih okolnosti, događa se da nema dovoljno operatera na raspolaganju te jedan te isti operater mora odraditi dvije smjene, dakle, 24 sata rada. To je naporno i sasvim sigurno operater nije u potpunosti učinkovit. Mislim da bi se ovakvi problemi mogli izbjeći angažiranjem volontera iz sustava civilne zaštite, njihovim priučavanjem za jednostavne radnje operatera koje ne uključuju odgovornost i stručnost. Tako bi volonteri na neki način bili pomoćnici operaterima koji, zbog otežavajućih organizacijskih okolnosti, moraju biti dežurni 24 sata bez odmora.

Hrvatska je turistička zemlja, posjećuju nas strani državljani koji u pravilu ne govore hrvatskim jezikom i u slučajevima kad im zatreba pomoć centra 112, što je učestalo u ljetnim mjesecima, operateri imaju velikih problema u komunikaciji s njima, odnosno,

operater i te stranke se ne razumiju. Neophodni su prevodioci ili barem više operatera koji korektno govore i razumiju neki od stranih jezika, engleski obvezno, zatim njemački, talijanski, francuski, češki i sl. Iako je poznavanje nekog stranog jezika važno za operatera, činjenica je da većini u tom pogledu nedostaje vježbe. Operateri s dugogodišnjim radnim iskustvom koji su se zaposlili na tom radnom mjestu u vrijeme kad im ta vrsta znanja nije bila neophodna, ne znaju niti malo nekog stranog jezika i očekivano nisu u stanju odgovarati na pozive stranih građana u našoj zemlji. U sustavu se takvi problemi rješavaju tako da postoji popis dežurnih službenika koji se mogu nazvati i koji djeluju kao prevoditelji između operatera i stranog državljanina. Iskustvo je operatere poučilo da ne govore svi stranci, uz svoj materinji jezik i engleski kao i da je posebno teško se sporazumjeti na engleskom s nekim kome je materinji jezik npr. španjolski ili japanski. Uglavnom, treba nam više operatera koji korektno govore i razumiju neki od stranih jezika, engleski obvezno, zatim njemački, talijanski, francuski, češki i prevoditelja, posebno za jezike kao što je albanski, norveški, portugalski, arapski, dakle za jezike koji se u našem socijalnom okruženju rijetko govore.

Promišljajući o radu operatera u Centru 112, nisam želio pisati samo o svojim promišljanjima već me zanimalo što o tome misle i moji kolege u Centru. Stoga sam svima postavio tri pitanja:

- 1. Kako ste zadovoljni/nezadovoljni svojim poslom operatera?*
- 2. Što želite za sebe kao operatera u budućnosti?*
- 3. Što nalazite najvećom mogućom opasnosti za posao operatera?*

Svih 9 operatera s kojima sam vodio razgovor po navedena tri pitanja, žive u Krapinsko-zagorskoj županiji, godine radnog staža se kreću od 5 do 39, a godine života od 29 do 63. Što se tiče obrazovnog statusa, njih 7 ima završenu srednju školu, a dvoje višu školu. Sedmero operatera ima obitelj, dva su operatera samci, a svi imaju riješeno stambeno pitanje, važeće vozačke dozvole i osobne automobile. Ovim podacima sam želio prikazati da se radi o osobama relativno urednog socijalnog i ekonomskog statusa u našem društvu.

Slijedi kratka analiza njihovih odgovora.

Kolege su zadovoljni radnim uvjetima, međuljudskim odnosima, načinom na koji su

svoje privatne živote uskladili sa smjenskim radom i dežurstvima, a iako nalaze da bi plaće mogle biti i veće, to nije glavni prioritet. Najviše nezadovoljstva iskazuju vezano za česte promjene u radu operativnog sustava i što se tome moraju uvijek ispočetka prilagođavati te zbog toga često prigovaraju organizaciji rada. Posao operatera doživljavaju stresnim. Potrebna je dobra koncentracija i inkorporacija brojnih informacija i podataka, a kako su radni zadaci strogo definirani stalna je briga što će se dogoditi u slučaju neke pogreške. Imaju potrebu između sebe o tome razgovarati, „ispuhati se“ i humorom koji se može nazvati „crni operatorski humor“ smanjivati napetost.

Operateri bi voljeli imati beneficirani radni staž, tj. radni staž s produljenim djelovanjem [27] upravo zbog količine stresa koji imaju na svom poslu. Također, voljeli bi imati mogućnost da nakon određenog broja godina provedenog na poslu operatera, mogu u službi obavljati druge poslove s istom neto plaćom, ali s manje odgovornosti i stresa. Iz raznih neformalnih razgovora među kolegama moglo se saznati da operateri imaju zdravstvenih problema kao što je hipertenzija, dijabetes, akutni koronarni sindrom, perianalna tromboza i dr. Definitivno posao operatera uzima svoj danak po zdravlje operatera. Osim što je svatko odgovoran za svoje zdravlje, razmišljam o tome da bi neka interna obveza operaterima u smislu jačanja psihofizičke kondicije i spremnosti, tj. vježbanja, moguće umanjila ovakve zdravstvene tegobe.

Što se tiče trećeg pitanja, operatere zabrinjava sve veći broj standardnih operativnih postupaka, njihova složenost, a time i mogućnost pogreške od strane operatera. Također, operateri su svjesni da u radu ovise o tehnologiji, točnije o jednom suvremenom informatičkom sustavu tzv. Sfera [28]. I u svezi toga se ponekad spekulira što bi bilo kad bio sustav bio hakiran, odnosno, kako bi u slučaju „pada sustava“ operateri izvršavali svoje radne zadatke, komunicirali s hitnim službama, koordinirali njihov rad na terenu, upozoravali i dr. Koliko je takvo što uopće izvjesno, na razini operatera u Centru 112, nije poznato. Međutim, razmišljajući o hakerskom napadu na sustav usuđujem se reći da bi možda bilo dobro na krovovima hitnih službi imati mogućnost dojavljivanja putem npr. svjetlosnih signala. Koliko god to bilo naivno, zastarjelo i izvan suvremenih trendova komuniciranja, jest alternativa kad tehnika zamre. Brigu operatera u navedenom kontekstu, moguće bi smanjila bolja informiranost/edukacija o tome kako se štiti naš informatičko-komunikacijski sustav i što činiti u nekom imaginarnom slučaju hakerskog napada na njega.

## 5. ZAKLJUČAK

Civilna zaštita u Republici Hrvatskoj je složen sustav organiziran u sektore, područne urede i službe uz operativne snage koje čine policija, hitna medicinska pomoć, vatrogasci, Crveni križ, Gorska služba spašavanja te druge organizacije i pojedinci koji svojom djelatnošću u određenim situacijama mogu adekvatno nadopuniti mjere civilne zaštite. Ustrojstvena jedinica sustava je informatičko-komunikacijski centar ili Centar 112 koji usklađuje sve snage i sudionike sustava civilne zaštite. Broj 112 je odlukom vijeća Europe besplatni i jedinstveni broj za poziv u pomoć na području cijele Europske unije. Hitni pozivi su u slučajevima nezgoda, nesreća, prijetnji, nestanaka, prirodnih katastrofa, vremenskih neprilika, tehnoloških problema, onečišćenja okoliša, epidemioloških, bioloških, kemijskih, radioloških ugroza kao i svih događaja i situacija koje su ljudima nepoznate i s kojima se ne znaju nositi.

U Hrvatskoj, osim što građane na vrijeme upozorava na eventualne opasnosti uz upute kako se zaštititi, mreža centara 112 koordinira različite službe pa i pojedince koji su obučeni za pružanje adekvatne profesionalne pomoći u određenim situacijama.

Na pozive upućene u Centar 112 javljaju se operateri-analitičari. Pozivi se snimaju, bilježe, vidljiva je lokacija pozivatelja, a iz razgovora s pozivateljem, operater odlučuje da li će i koje hitne službe uputiti na mjesto događaja. Korištenjem suvremenog informacijsko-komunikacijskog sustava, u kratkom vremenu, operater pristupa određenim bazama podataka, ima informacije o vremenskim prilikama, o stanju na cesti, o tehnici i ljudstvu koje sudjeluje u nekoj akciji spašavanja, o teškoćama na koje nailaze i općenito o stanju na terenu. Sve te podatke operater integrira i prosljeđuje službama angažiranim u konkretnoj akciji. Koordiniranje rada sudionika civilne zaštite u provođenju mjera i aktivnosti u smislu da „svi znaju sve“ omogućava da se izbjegnu greške, bolja je njihova međusobna suradnja i lakše je donošenje raznih odluka o postupaju u zapovjednom lancu, što sve zajedno čini sustav civilne zaštite učinkovitim. Posao operatera zahtjeva brzinu, koncentraciju, dobro pamćenje jer operater mora znati sve standardne operativne postupke, mora imati sposobnost integriranja velikog broja informacija, imati dobre komunikacijske vještine, biti prilagodljiv novoj opremi i metodama rada i mora se moći nositi sa stresom. [29].

Oprema i tehnički uvjeti rada operatera su suvremeni, a prostor za poboljšanje se nalazi



u dodatnim edukacijama, mogućem beneficiranom radnom stažu i većoj informiranosti vezano za sigurnost informatičko-komunikacijskog sustava na kojem rade.

## 6. LITERATURA

- [1] <https://enciklopedija.hr> civilna zaštita, preuzeto u rujnu 2022..
- [2] Zelenika R.: „Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela“, Ekonomski fakultet u rijeci, Rijeka, 2000..
- [3] Vučinić J., Vučinić Z.: „Civilna zaštita“, Veleučilište u Karlovcu, Karlovac, 2013..
- [4] Zakon o sustavu civilne zaštite, <https://www.zakon.hr>, preuzeto u rujnu 2022..
- [5] Uredba o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva unutarnjih poslova, <https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni> preuzeto u rujnu 2022..
- [6] [mup.gov.hr/ravnateljstvo-civilna-zastita-283284](http://mup.gov.hr/ravnateljstvo-civilna-zastita-283284), preuzeto u rujnu 2022..
- [7] Ustav Republike Hrvatske, <https://www.zakon.hr.>, preuzeto u rujnu 2022..
- [8] Zakon o sustavu domovinske sigurnosti, <https://www.zakon.hr.>, preuzeto u rujnu 2022..
- [9] Strategija nacionalne sigurnosti, <https://vlada.gov.hr.>, preuzeto u rujnu 2022..
- [10] Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, <https://www.zakon.hr>, preuzeto u rujnu 2022..
- [11] Zakon o potvrđivanju Memoranduma između RH i EU o sudjelovanju RH u Mehanizmu zajednice za civilnu zaštitu, <https://narodne-novine.nn.hr.>, preuzeto u rujnu 2022..
- [12] Zakon o potvrđivanju Ugovora između Vlade RH i Vlade Republike Mađarske o suradnji na području zaštite od prirodnih i civilizacijskih katastrofa, <https://narodne-novine.nn.hr.>, preuzeto u rujnu 2022..
- [13] Žužinjak M.: “Sustav civilne zaštite“, <https://repozitorij.vuka.hr>, preuzeto u rujnu 2022..
- [14] Zakon o vatrogastvu, <https://www.zakon.hr> Zakon o vatr., preuzeto u rujnu 2022..
- [15] Zakon o Hrvatskom crvenom križu, <https://www.zakon.hr> zakon o Hrv., preuzeto u rujnu 2022..
- [16] Pravilnik o sastavu stožera, načinu rada te uvjetima za imenovanje načelnika, zamjenika načelnika i članova stožera civilne zaštite, <https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019>.
- [17] Zakon o hrvatskoj gorskoj službi spašavanja, <https://www.zakon.hr> zakon o Hrv., preuzeto u rujnu 2022..
- [18] Uredba o načinu i uvjetima za ostvarivanje materijalnih prava mobiliziranih pripadnika civilne zaštite za vrijeme sudjelovanja u aktivnostima u sustavu civilne zaštite, <https://narodne-novine.nn.hr./clanci> preuzeto u rujnu 2022..
- [19] Uredba o natpisnoj ploči i zaglavlju akata državne uprave, lokalne i područne samouprave, <https://narodne-novine>, preuzeto u rujnu 2022..
- [20] Standardni operativni postupci, <https://civilna-zaštita.gov.hr>. standar, preuzeto u rujnu 2022..

- [21] Zakon o državnim službenicima i namještenicima, <https://www.zakon.hr.>, preuzeto u rujnu 2020..
- [22] Uredba o jedinstvenim znakovima za uzbunjivanje, <https://narodne-novine.> preuzeto u rujnu 2022..
- [23] Odluka 585/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. g. o uvođenju interoperabilne usluge e-poziva (eCall) na području cijele Europske unije, [eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF), preuzeto u rujnu 2022..
- [24] <https://www.securitysee.com/2020/10/mali-gumb-spasava-zivot>, preuzeto u rujnu 2022..
- [25] Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016.g. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka, [zakon.hr./z/3112/Opća-uredba-o-zaštiti-podataka](http://zakon.hr./z/3112/Opća-uredba-o-zaštiti-podataka).
- [26] <https://www.zjz.hr> –covid-19-priop....
- [27] <https://www.mirovinsko.hr> mirovinski-staž.
- [28] <https://www.king-ict.hr> sigg-112.sfera, preuzeto u rujnu 2022..
- [29] Tadić M., Značaj Centra 112 u većim nesrećama i katastrofama, VI konferencija hrvatske platforme za suzbijanje rizika od katastrofa, Zbornik radova, Državna uprava za zaštitu i spašavanje, Zagreb 2014.g..
- [30] Božić V., radno iskustvo operatera u Centru 112.

## 7. PRIVITCI

1. Standardni operativni postupak . Standardni operativni postupak za postupanje Županijskog centra 112 i Operativnog centra civilne zaštite u slučaju prometne nesreće na autocesti
2. Podaci o radu Centra 112 u Krapini, prezentacija za javnost povodom Dana broja 112, dana 11.02.2022.g.



SOP\_Prometna\_nesre  
ca\_na\_autocesti.pdf



11022022 ZA DAN  
112.pptx

## 8. POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1: Broj zaprimljenih poziva u ŽC 112 Krapina u 2020. i 2021. g. [Privitak 2] .....	21
Grafikon 2: Broj poziva prema vrsti uređaja [Privitak 2] .....	22
Grafikon 3: Broj zaprimljenih poziva prema načinu pozivanja u 2020. i 2021. g. [Privitak 2] ..	23
Grafikon 4: Ostale vrste poziva u 202. i 2021.g. [Privitak 2] .....	24

## 9. POPIS SLIKA

Slika 1: Ravnateljstvo civilne zaštite – ustrojstvene jedinice [6] .....	4
Slika 2: Faze u provođenju mjera i aktivnosti u sustavu civilne zaštite [13] .....	8
Slika 3: Natpisna ploča na ulazu u prostorije Služe civilne zaštite Krapina [19].....	12
Slika 4: Ured ŽC 112 Krapina (uz dozvolu kolega, slikao autor rada) .....	13
Slika 5: Standardni operativni postupci [20] .....	14
Slika 6: Znakovi za uzbunjivanje stanovništva [22].....	17
Slika 7: Funkcioniranje E- poziva [24] .....	18