



КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Камчатский учебно-методический центр по гражданской обороне, чрезвычайным
ситуациям и пожарной безопасности»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Камчатского УМЦ ГОЧС и ПБ
С.А. Бабенко
«16» 11 2023

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**Операторский персонал системы обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112».**

Объем: 76 часов

Форма обучения: очная, очно – заочная

Рассмотрено и одобрено на заседании педагогического совета
Камчатского УМЦ ГОЧС и ПБ
Протокол №4 от «16» 11 2023г.

г. Петропавловск-Камчатский
2023



**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Камчатский учебно-методический центр по гражданской обороне, чрезвычайным
ситуациям и пожарной безопасности»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Камчатского УМЦ ГОЧС и ПБ

С.А. Бабенко

«__» _____ 20__ г

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**Операторский персонал системы обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112».**

Объем: 76 часов

Форма обучения: очная, очно – заочная

Рассмотрено и одобрено на заседании педагогического совета
Камчатского УМЦ ГОЧС и ПБ

Протокол № от «__» _____ 20__ г.

г. Петропавловск-Камчатский
2023

Содержание

1. Общие положения
2. Цель и основные задачи обучения
3. Организация учебного процесса
4. Планируемые результаты (компетенции) освоения программы
5. Структура и содержание учебной дисциплины
 - 5.1 Учебный план
 - 5.2. Календарный учебный график
 - 5.3 Форма обучения: очная
 - 5.4 Форма обучения: заочная
 - 5.5 Форма обучения: очно - заочная
6. Учебно-тематический план и содержание тем занятий

1. Общие положения

Дополнительная профессиональная программа - программа повышения квалификации операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - Программа), разработана на основании примерной учебной программы утвержденной статс-секретарем заместителем Министра Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 01.09.2014 и профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06.10.2021 № 618н. Предназначена для специалистов осуществляющих свою трудовую деятельность в качестве оператора центра обработки вызова (далее - ЦОВ) экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Одной из важнейших составляющих создания системы-112 является подготовка персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112. Таким персоналом является операторский персонал центров обработки вызовов, а также диспетчерский персонал единых дежурно-диспетчерских служб и дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб.

Обучение по Программе может осуществляться по очной, очно-заочной. Форму обучения определяет руководитель образовательной организации в зависимости от категории, периодичности, первичное или вторичное обучение, а также от подготовленности преподавателей и имеющейся учебной материальной базы.

2. Цель и основные задачи обучения

Целью обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, является приобретение знаний и навыков, профессиональной компетенции в области функционирования системы-112, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получение указанными лицами документов установленного образца.

Программа предназначена для подготовки операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - система-112), достижения ими уровня профессиональной готовности, позволяющего самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

Основными задачами подготовки операторского персонала системы-112 являются:

изучение законодательных, нормативных правовых актов Российской Федерации и МЧС России по организации реагирования на чрезвычайные ситуации, предназначению, структуре и функционированию системы-112;

получение знаний и формирование практических навыков, необходимых для эффективной работы в качестве оператора центра обработки вызова (далее - ЦОВ) экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

3. Организация учебного процесса

Учебные группы для повышения квалификации комплектуются преимущественно из лиц одной или схожих по своим функциональным

обязанностям категорий обучаемых с учетом уровня их подготовки. Количество слушателей в группе не должно превышать 25 человек. Для проведения занятий по специальным темам и практических занятий разрешается учебную группу делить на подгруппы численностью 12-13 человек. При проведении занятий в форме деловых игр допускается деление группы на подгруппы, численность которых определяется штатной структурой создаваемых для проведения деловой игры органов управления ГО и РСЧС и замыслом используемой формы обучения.

Обучение по Программе предусматривает следующие виды учебных занятий: лекции, семинары, практические занятия и т.п.

Виды учебных занятий определяются для каждой дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации с учетом ее содержания и целей, а также категории обучаемых.

Продолжительность ежедневных учебных занятий под руководством преподавателя не менее 6 учебных часов (по 45-90 минут). Кроме того, ежедневно (кроме предвыходных и предпраздничных дней) предусматривается не более 2 часов на самостоятельную работу слушателей. Часы самоподготовки используются для изучения выбранных тем первого модуля, работы с приборами, консультаций с преподавателями, а также просмотра учебных пособий и видеоматериалов.

Для проведения практических занятий со слушателями используется сетевая форма реализации образовательной программы на основании договоров, заключенных со следующими организациями:

- ФГКУ «Камчатский Спасательный центр МЧС России»;
- ГУ МЧС России по Камчатскому краю;
- МКУ «Территориальный центр управления кризисными ситуациями» Петропавловск-Камчатского городского округа»;
- КГКУ «ЦОД».

Согласно договорам о сетевой форме реализации образовательных программ, заключенных на неопределенный срок для проведения практических занятий, также используется учебно-материальная база следующих объектов:

- 1) КГКУ «ЦОД»:
 - база хранения краевого резерва,
 - пожарные части (посты),
 - учебно-материальная база Камчатского поисково-спасательного отряда.
- 2) ФГКУ «Камчатский спасательный центр МЧС России»:
 - пожарно-спасательная техника,
 - учебные площадки.
- 3) Главного управления МЧС России по Камчатскому краю:
 - зал оперативной дежурной смены, помещение оперативного штаба, зал заседаний КЧС и ОПБ (Центр управления в кризисных ситуациях);
 - учебные площадки (Специализированная пожарно-спасательная часть ФПС ГПС, Пожарно-спасательный отряд ФПС ГПС)
- 4) МКУ «Территориальный центр управления кризисными ситуациями»:
 - склад хранения резерва;
 - зал оперативной дежурной смены ЕДДС;
 - зал заседаний КЧС и ОПБ.

На всех практических занятиях при передвижении на транспорте, с использованием имитационных средств и радиоактивных источников, руководитель занятия несет персональную ответственность за соблюдение мер безопасности и доводит их до слушателей под роспись в журнале.

Оценка качества освоения программы осуществляется проведением текущего контроля с использованием метода фронтального опроса или индивидуального тестирования, а также итоговой занятием (зачет) в форме тестирования или принятия письменного (устного) зачета.

Форма проведения итогового зачета и его содержание разрабатываются преподавательским составом и утверждаются директором. Прием зачетов проводится комиссией, назначаемой директором, осуществляющей образовательную деятельность. В состав комиссии рекомендуется включать преподавателя, закрепленного за учебной группой.

По согласованию с начальником Главного управления МЧС России по Камчатскому краю и директором КГКУ «ЦОД», в состав комиссии могут привлекаться сотрудники (работники) этих учреждений.

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование и соответствующие одному из следующих требований:

- наличие стажа работы не менее 6 месяцев в качестве персонала, осуществляющего прием и обработку сигналов с использованием автоматизированных информационных систем и средств связи;

- наличие законченного профессионального образования в области создания и эксплуатации автоматизированных систем или в области развития систем связи и массовых коммуникаций;

- наличие законченного высшего общего или высшего профессионального образования и стажа работы не менее 6 месяцев с использованием автоматизированных информационных систем и средств связи.

С целью успешного освоения программы обучающиеся к началу ее изучения должны обладать следующими входными знаниями, умениями и компетенциями:

- способностью работать самостоятельно, принимать решения;

- способностью использовать навыки работы с информацией из различных источников для решения профессиональных и социальных задач;

- способностью к письменной и устным коммуникациям на родном (государственном) языке;

- способностью использовать базовые теоретические знания для решения профессиональных задач;

- знанием иерархической структуры существующей системы органов исполнительной власти, соответствующей действующим нормативным правовым актам и нормативным документам в рамках профессиональной деятельности;

- наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами вычислительной техники;

- наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами коммуникаций и связи;

- наличием навыков набора текста - не менее 120 знаков в минуту.

4. Планируемые результаты (компетенции) освоения программы

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны:

знать:

ПК-1	законодательство, нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных
-------------	---

	<p>оперативных и аварийных служб; назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность подразделений экстренных оперативных и аварийных, их возможностей и имеющихся ограничений по реагированию; правила опроса заявителей в зависимости от категории (типа) вызова (сообщения о происшествии) с целью определения повода обращения, уточнения признаков происшествия и принятия решения о необходимости привлечения экстренных оперативных и/или аварийных служб; особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий; характеристику возможных чрезвычайных ситуаций в субъекте Российской Федерации; административно-территориальное деление и транспортную инфраструктуру К; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях; состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ; требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.</p>
--	---

Уметь:

<p>ПК-1</p>	<p>определять перечень и степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан и общественному порядку на основании информации, полученной от заявителя; обрабатывать входящую информацию в соответствии с принятыми в системе-112 стандартами, правилами и процедурами; определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия; оказывать справочно-консультативную поддержку заявителю по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности; определять адрес места происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них, электронных и печатных карт, по ориентирам, объектам и другим признакам; использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения ЦОВ, в том числе в нештатном режиме; общаться с использованием норм речевого этикета, правил ведения телефонных переговоров по номеру «112», правил бесконфликтного общения, получая необходимую информацию за минимальное время; доводить до абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных служб; идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель. <i>иметь навыки:</i> действий по предназначению, позволяющих квалифицированно реагировать на вызовы; комплексного использования всех средств регистрации информации,</p>
--------------------	---

	<p>связи и информационного обеспечения ЦОВ, как в штатном, так и в нештатном режимах;</p> <p>работы за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ, заполнения электронной карточки заявки о происшествии; взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС;</p> <p>использования приемов и методов психической саморегуляции.</p>
--	--

5. Структура и содержание учебной дисциплины

Срок обучения: 76 часов

Форма обучения: очно

Режим занятий: 7-8 часов в день

5.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги	
1	2	3	4	5	6
1.	Правовая подготовка	1	1		
2.	Общая подготовка	42	20	22	
3.	Специальная подготовка	29	10	19	
4.	Зачет	4			4
ИТОГО:		76	31	41	4

5.2. Календарный учебный график

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	ПН	ВТ	ср	чт	пт	сб	ВС	
1 неделя	7	8	8	8	8	С	-	39
2 неделя	8	8	8	8	3.			37
								76

Примечание: З. - зачет; С - самостоятельная работа.

5.3. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Примечание
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги, выездные занятия	
1	2	3	4	5	6
Раздел 1. Правовая подготовка					
1.1	Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации ЧС, нормативно-правовое	1	1		
ИТОГО по разделу 1:		1	1		
Раздел 2. Общая подготовка					
2.1	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).	1	1		
2.2	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».	3	3		
2.3	Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС.	4	2	2	
2.4	Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и системы-112. Система оповещения населения о ЧС.	4	2	2	
2.5	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112	2	2		
2.6	Характеристика происшествий, комплексное реагирование	2	2		
2.7	Правила опроса заявителей	6	2	4	
2.8	Культура речевого общения	6	2	4	
2.9	Основы психологии	6	2	4	
2.10	Оказание консультационной поддержки	4	1	3	
2.11	Лингвистическая подготовка	4	1	3	
ИТОГО по разделу 2:		42	20	22	

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Примечание
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги, выездные занятия	
1	2	3	4	5	6
Раздел 3. Специальная подготовка					
3.1	Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в субъекте Российской Федерации	2	2		
3.2	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура субъекта Российской Федерации	2	2		
3.3	Модель создания системы-112 в субъекте Российской Федерации, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура	2	2		
3.4	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ	2	2		
3.5	Топографическая подготовка	4	1	3	
3.6	Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ	16		16	
3.7	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	1	1		
ИТОГО по разделу 3:		29	10	19	
Раздел 4. Итоговый контроль					
4.1	Зачет	4			4
ИТОГО по разделу 4:		4			4
ИТОГО:		76	31	41	4

5.4 Форма обучения: очная (76 часов)

Условные обозначения:

Л - лекция;

ПЗ - практическое занятие;

С - семинар.

СРС - самостоятельная работа слушателей.

1 неделя

Часы учебных занятий	Дни занятий				
	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
1 час	Л	ПЗ	Л	Л	ПЗ
2 час	Л	Л	Л	ПЗ	ПЗ
3 час	Л	Л	Л	ПЗ	ПЗ
4 час	Л	ПЗ	ПЗ	ПЗ	Л
5 час	Л	ПЗ	ПЗ	ПЗ	ПЗ
6 час	Л	Л	ПЗ	Л	ПЗ
7 час	Л	Л	ПЗ	Л	ПЗ
8 час	ПЗ	Л	Л	ПЗ	Л
Всего: 40 часов					

2 неделя

Часы учебных занятий	Дни занятий				
	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
1 час	ПЗ	Л	ПЗ	ПЗ	ПЗ
2 час	ПЗ	Л	ПЗ	ПЗ	ПЗ
3 час	ПЗ	Л	ПЗ	ПЗ	Л
4 час	Л	ПЗ	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
5 час	Л	ПЗ	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
6 час	Л	ПЗ	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
7 час	Л	ПЗ			Итоговая аттестация
8 час	Л	ПЗ			
Всего: 36 часов					

5.5 Форма обучения: очно – заочная (76 часов)

Условные обозначения:

Л - лекция;

ПЗ - практическое занятие;

С - семинар.

СРС - самостоятельная работа слушателей.

1 неделя

Часы учебных занятий	Дни занятий				
	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
1 час	Л	ПЗ	СРС	СРС	ПЗ
2 час	СРС	СРС	СРС	ПЗ	ПЗ
3 час	СРС	СРС	СРС	ПЗ	ПЗ
4 час	СРС	ПЗ	ПЗ	ПЗ	СРС
5 час	СРС	ПЗ	ПЗ	ПЗ	ПЗ
6 час	СРС	СРС	ПЗ	СРС	ПЗ
7 час	СРС	СРС	ПЗ	СРС	ПЗ
8 час	ПЗ	СРС	СРС	ПЗ	СРС
Всего: 40 часов					

2 неделя

Часы учебных занятий	Дни занятий				
	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
1 час	ПЗ	СРС	ПЗ	ПЗ	ПЗ
2 час	ПЗ	СРС	ПЗ	ПЗ	ПЗ
3 час	ПЗ	СРС	ПЗ	ПЗ	СРС
4 час	СРС	ПЗ	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
5 час	СРС	ПЗ	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
6 час	СРС	ПЗ	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
7 час	СРС	ПЗ	СРС	СРС	Итоговая аттестация
8 час	СРС	ПЗ	СРС	СРС	
Всего: 36 часов					

6. Учебно-тематический план и содержание тем занятий

Раздел 1. Правовая подготовка

Тема 1.1. Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, нормативно-правовое регулирование в области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Лекция — 1 час.

Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации последствий ЧС.

Основные положения нормативно-правовых актов в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. Специальные (отраслевые) законодательные акты и основные подзаконные акты. Основные понятия и определения, характеризующие техногенные и природные чрезвычайные ситуации.

Нормативные документы в области создания и развития системы-112 и предъявляющие к системе-112, ее элементам или инфраструктуре определенные требования.

Раздел 2. Общая подготовка

Тема 2.1. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).

Лекция -1 час.

Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС). Структура РСЧС ее роль в обеспечении безопасности на территории Российской Федерации. Назначение, состав.территориальной подсистемы РСЧС на примере муниципального образования, города и субъекта РФ. Структура и состав органов управления РСЧС субъекта РФ.

Тема 2.2. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Лекция -3 часа.

Система-112.

Назначение, цели создания и задачи системы-112 в Российской Федерации. Необходимость создания системы-112. Структура системы-112. Основные подсистемы системы-112 и их функции. Принципы создания системы-112 на территории Российской Федерации. Режимы функционирования системы-112.

Опыт создания и функционирования системы-112 в субъектах Российской Федерации. Перспективы развития системы-112.

Тема 2.3. Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС.

Лекция - 2 часа.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России и реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Правовые основы деятельности служб МЧС России. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб правоохранительных органов. Правовые основы деятельности

правоохранительных органов. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб скорой медицинской помощи.

Правовые основы деятельности служб скорой медицинской помощи. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб аварийной газовой сети.

Правовые основы деятельности служб аварийной газовой сети. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Службы жизнеобеспечения ЖКХ субъектов РФ.

Правовые основы деятельности служб ЖКХ. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению.

Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России.

Федеральное казенное учреждение НЦУКС МЧС России. Назначение, состав.

Федеральное казенное учреждение ЦУКС ГУ МЧС России по Камчатскому краю. Назначение, состав, структура и функциональные возможности. Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по Камчатскому краю с НЦУКС.

Нормативно-правовое обеспечение и алгоритм взаимодействия ЦУКС ГУ МЧС России по Камчатскому краю с системой-112. Средства телекоммуникации и автоматизации взаимодействия и варианты их применения.

Единая дежурно-диспетчерская служба.

Предназначение, структура и особенности функционирования ЕДДС муниципальных образований. Алгоритм взаимодействия ЕДДС с ЦУКС субъекта, с органами исполнительной власти муниципальных образований при штатной и чрезвычайной ситуациях.

Выездное занятие — 2 часа.

Выездное занятие по тематике вопроса на территории дежурно-диспетчерских служб.

Тема 2.4. Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и системы-112. Система оповещения населения о ЧС

Лекция — 2 часа.

Новые информационные технологии применяемые в МЧС России (ГИС-системы, навигационно-информационные технологии, Интернет/ Интранет и т.д.).

Территориально-распределенные цифровые сети связи. Принципы построения сетей с применением новых цифровых технологий связи. Развитие и совершенствование автоматизированной системы управления связью. Интернет/ Интранет - технологии. Геоинформационные технологии и навигационно-информационные системы.

Назначение, принцип действия системы ЭРА- ГЛОНАСС. Цели создания системы. Информационное взаимодействие системы ЭРА-ГЛОНАСС с системой-112.

Автоматизированные информационные системы (АИС) экстренных оперативных служб. Назначение, основные характеристики, перспективы развития АИС МЧС России, правоохранительных органов, скорой медицинской

помощи, службы газовых сетей и т.д., их информационное взаимодействие с системой-112.

Основные понятия систем пожарной сигнализации в соответствии с «Техническим регламентом о требованиях пожарной безопасности» (№ 123-ФЗ). Назначение, область применения автоматической пожарной (АПС) и охранно-пожарной (ОПС) сигнализации. Структурные схемы защиты объектов средствами АПС и ОПС. Требования к системам пожарной сигнализации «Технического регламента о требованиях пожарной безопасности» (№ 123-ФЗ).

Пожарные извещатели. Назначение, область применения, классификация, основные параметры пожарных извещателей.

Современные и перспективные приемно-контрольные приборы и сигнально-пусковые устройства пожарной сигнализации: назначение, область применения и общее устройство.

Система оповещения населения о ЧС.

Общие положения по организации системы оповещения населения о ЧС. Виды оповещения. Система оповещения потенциально опасных объектов. Система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей. Автоматизированные системы централизованного оповещения населения в Камчатском крае.

Выездное занятие - 2 часа.

Выездное занятие по тематике вопроса на территории дежурно-диспетчерских служб.

Тема 2.5. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112.

Лекция - 2 часа.

Назначение, цели, задачи, участники осуществления информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Состав информации и порядок информационного взаимодействия при обработке входящих вызовов. Особенности информационного взаимодействия в различных режимах функционирования персонала экстренных оперативных служб. Особенности информационного взаимодействия экстренных оперативных служб при межмуниципальном и межсубъектовом взаимодействии в рамках системы-112.

Виды, характеристика и состав регламентов и соглашений об информационном взаимодействии.

Тема 2.6. Характеристика происшествий, комплексное реагирование.

Лекция — 2 часа.

Классификация обращений населения по единому номеру «112». Классификация происшествий. Классификация ЧС. Аналитика и принятие решения об оповещении экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб с учетом их территориальной и функциональной принадлежности.

Отработка действий оператора системы-112 по Камчатскому краю при угрозе ЧС.

Порядок информационного взаимодействия при осуществлении комплексного реагирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию.

Тема 2.7. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова.

Лекция - 2 часа.

Правила опроса заявителей в зависимости от категории (типа) вызова (сообщения о происшествии) с целью определения повода обращения, уточнения

признаков происшествия и принятия решения о необходимости привлечения экстренных оперативных и/или аварийных служб.

Правила приема вызова в случае его последующей переадресации диспетчеру ДДС.

Правила приема вызова в случае отсутствия возможности его переадресации диспетчеру ДДС (с учетом специфики работы службы экстренного реагирования, в компетенцию которой входит принятый вызов).

Правила приема вызова в случае комплексного реагирования.

Особенности опроса заявителей при получении сообщения о дорожно-транспортном происшествии, происшествии на потенциально опасном объекте и объектах с массовым пребыванием людей.

Практическое занятие — 4 часа.

Практическая отработка в форме ролевой игры алгоритмов приема вызовов по различным поводам обращений, привлечения экстренных оперативных служб и служб жизнеобеспечения. Алгоритмы приема вызова при сообщении о пожарах, об угрозах террористических актов, о необходимости оказания скорой медицинской помощи, о коммунальных авариях и т.п.

Обсуждение перечня основной и дополнительной группы вопросов.

Тема 2.8. Культура речевого общения.

Лекция - 2 час.

Современная речевая ситуация. Нормы современной русской речи. Особенности официально-делового стиля. Современная коммуникация и правила речевого общения. Использование приемов активного слушания в работе персонала центров обработки вызовов.

Семинарское занятие - 4 часа.

Закрепление у слушателей знаний и навыков связанных с правильным произношением отдельных слов и словосочетаний. Построение предложений и фраз в соответствии с требованиями официально-делового стиля. Использование техники активного слушания. Правила телефонных переговоров.

Тема 2.9. Основы психологии.

Лекция - 2 часа.

Влияние экстремальных ситуаций на человека. Специфика оказания психологической поддержки персоналом системы-112 лицам, находящимся в кризисных и экстремальных ситуациях. Навыки определения психологического состояния пострадавших.

Обучение способам и приемам саморегуляции и самоконтроля функционального состояния.

Правила и порядок привлечения к разговору психолога.

Практические занятия - 4 часа.

Закрепление приемов саморегуляции и самоконтроля функционального состояния.

Особенности телефонного общения. Отсутствие визуального контакта и визуальной информации. Оперативность передачи информации. Краткость и интенсивность взаимодействия. Возможное искажение и потеря информации из-за помех. Характеристика голоса (скорость речи, интонация, тембр, энергия, дикция). Как правильно задавать вопросы. Как выслушивать жалобы.

Тема 2.10. Оказание консультационной поддержки.

Лекция - 1 час.

Способы и порядок оказания консультационной поддержки населению по вопросам безопасности жизнедеятельности. Характеристика обращений, не требующих привлечения экстренных оперативных служб.

Структура подсистемы консультативного обслуживания населения. Характеристика внутренней консультативной базы знаний, Интернет-портала.

Принципы обслуживания телефонного вызова интерактивной информационно-справочной телефонной системой (система маршрутизации, управляемой пользователем с помощью клавиш тонального набора телефонного аппарата) для получения информации в соответствии с темой запроса, в том числе без участия оператора.

Практические занятия - 3 часа.

Отработка практических навыков по использованию внутренней базы знаний и Интернет-портала в части, касающейся оказания консультативной поддержки населению по вопросам безопасности жизнедеятельности.

Тема 2.11. Лингвистическая подготовка.

Лекция - 1 час.

Порядок идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов Камчатского края.

Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

Практические занятия - 3 часа.

Отработка порядка идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов Камчатского края.

Раздел 3. Специальная подготовка

Тема 3.1. Природно-климатические характеристики Камчатского края, потенциально опасные объекты, характеристики возможных ЧС в Камчатском крае.

Лекция - 2 часа.

Характеристика географического положения и природно-климатических условий субъекта РФ. Этнический состав субъекта РФ.

Данные о потенциально опасных объектах субъекта РФ.

Краткая характеристика ЧС и их классификация. Информация о возможности возникновения ЧС и их последствиях для населения и территории Камчатского края.

Тема 3.2. Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Камчатского края.

Лекция - 2 часа.

Административно-территориальное деление субъекта. Характеристика муниципальных образований субъекта. Характеристика приграничных территорий субъекта.

Характеристика транспортной системы субъекта: авиационный транспорт, железнодорожный транспорт, водный транспорт и т.п.

Тема 3.3. Модель создания системы-112 в Камчатском крае, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112.

Лекция - 2 часа.

Нормативно-правовая база субъекта РФ в области создания и развития системы-112. Особенности создания системы-112 в субъекте РФ. Модель создания системы-112 в субъекте РФ (локальная или удаленная модель

обработки и хранение данных). Схема приема и обработки вызовов по номеру «112» (централизованная или децентрализованная). Организационная структура системы-112 в субъекте РФ, характеристика объектов системы-112. Взаимодействие системы-112 с автоматизированными информационными системами экстренных оперативных служб, развернутыми в субъекте РФ. Особенности межведомственного взаимодействия в субъекте РФ.

Тема 3.4. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ

Лекция - 2 часа.

Назначение, состав и функциональность автоматизированного рабочего места оператора в центре обработки вызова.

Основные и дополнительные подсистемы (приложения), обеспечивающие функционирование автоматизированного рабочего места системы-112.

Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.

Порядок работы оборудования в штатном и нештатном режимах.

Тема 3.5. Топографическая подготовка

Лекция — 1 час.

Общие сведения по работе с ГИС и картами. Топографические особенности субъекта, основные ориентиры на местности субъекта РФ.

Практическое занятие — 3 часа.

Отработка навыков атрибутивного поиска на карте объектов классифицированных типов. Указание и уточнение местоположения объектов, связанных с происшествием, как с помощью визуальных графических средств, так и с помощью прямого ввода координат. Определение места возникновения происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них. Навыки определения ориентиров для установления места происшествия. Навыки использования электронных и печатных карт. Навыки использования навигационной информации о местонахождении и перемещении сил и средств реагирования, при наличии технических возможностей используемых технологий ГЛОНАСС/GPS.

Тема 3.6. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ

Практическое занятие — 16 часов

Запуск программы и регистрация оператора в системе.

Внешний вид программы.

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Порядок заполнения унифицированных полей карточки информационного обмена.

Прием и обработка вызова по телефону.

Прием и обработка SMS, факс - сообщения.

Прием и обработка сигнала от датчиков, установленных на стационарных объектах.

Прием и обработка сигнала от датчиков, установленных на стационарных объектах.

Прием и обработка повторных вызовов (сообщений о происшествиях), ложных вызовов.

Справочники системы.

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ, диспетчеров ДДС по вводным, задаваемым преподавателем.

1. Отработка действий оператора при пожарах.
2. Отработка действий оператора при угрозах террористических актов.
3. Отработка действий оператора при вызове скорой медицинской помощи.
4. Отработка действий оператора при коммунальных авариях.
5. Отработка действий оператора при возникновении и ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей и т.п.

Отработка карточки информационного обмена под дополнительной ролью «диспетчер ДДС».

Отработка карточки информационного обмена под дополнительной ролью «диспетчер ЕДДС»: контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования.

Тема 3.7. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.

Лекция -1 час.

Регулирование вопросов охраны труда в РФ. Нормативно-правовые документы по охране труда. Основные понятия.

Организация работы по охране труда в учреждении. Виды инструктажей. Обязанности и ответственность должностных лиц за соблюдение правил охраны труда. Обязанности и ответственность работника за соблюдение правил охраны труда.

Порядок учета и расследования несчастных случаев. Понятие несчастного случая. Работа комиссии по расследованию несчастных случаев. Документы составляемые при расследовании несчастного случая. Контроль государства за состоянием охраны труда на предприятии.

Правовые, экономические и социальные основы положения персонала (сотрудников, работников) системы-112.

Рекомендуемая литература:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Федеральный закон от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»;
3. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
4. Федеральный закон от 22 августа 1994 года №151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;
5. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года 1469-ФЗ «О пожарной безопасности»;
6. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";
7. Федеральный закон от 21 июля 1997 года N 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов»;
8. Федеральный закон от 31 марта 1999 года N 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации»;
9. Федеральный закон от 06 марта 2006 года №35-ФЗ «О противодействии терроризму»;
10. Федеральный закон от 22 июля 2008 года №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
11. Федеральный закон от 07 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции»;
12. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
13. Указ Президента Российской Федерации от 06 марта 1997 года №188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;
14. Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;
15. Указ Президента Российской Федерации от 9 ноября 2001 года №1309 «О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности»;
16. Указ Президента Российской Федерации от 15 февраля 2006 года №116 "О мерах по противодействию терроризму";
17. Указ Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 года №868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»;
18. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года №958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;
19. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 года № 223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы»;
20. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 года №304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
21. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года №794 «Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

22. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года №894 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб»;

23. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 мая 2005 года №328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи»;

24. Постановление Правительства Российской Федерации от 01 ноября 2012 года №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

25. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 марта 1997 года №334 "О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";

26. Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2000 года №878 "Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей";

27. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года № 1240-р об утверждении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований;

28. Приказ МЧС России от 18 марта 2002 года №116 "Об утверждении Схемы организации управления МЧС России";

29. Приказ МЧС РФ от 10 сентября 2002 года №428 «Об утверждении концепции развития единых дежурно-диспетчерских служб в субъектах Российской Федерации»;

30. Приказ МЧС России от 25 апреля 2003 года №218 «О создании психологической службы в РФ»;

31. Приказ Мининформсвязи России от 08 августа 2005 года №98 «Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования»;

32. Приказ Минкомсвязи России от 06 декабря 2012 №284 «О внесении изменений в Приказы Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации и Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения оборудования и построения телефонной сети связи общего пользования»;

33. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20 июня 2013 года №388 "Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи";

34. Приказ МЧС РФ от 31 марта 2011 года №156 "Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны";

35. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 22.7.01-99 "Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения" (утв. постановлением Госстандарта РФ от 9 ноября 1999 года №400-ст);

36. Методические материалы МЧС России по созданию системы-112;

37. Методические рекомендации МЧС России по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 субъектов Российской Федерации.

38. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы —

112. Общее описание системы - М.: ЦИЭКС, 2013.

39. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя СПО АРМ преподавателя. - М.: ЦИЭКС, 2013. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы-112 Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

40. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство АРМ администратора контакт центра Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

41. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы ЕДДС Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

42. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «01» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

43. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «02» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

44. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «03» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

45. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «04» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

46. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «Антитеррор» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

47. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя «История вызовов» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

49. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя «Конструктор статистических отчетов» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

50. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство администратора контакт центра «События и статистика» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

51. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя АРМ дежурного оператора. НЭКСТ ТЕХНИКА. - М.: ЦИЭКС, 2013.

52. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Технологическая инструкция диспетчера ЕДДС. НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.

53. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Технологическая инструкция диспетчера службы «01». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.

54. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Технологическая инструкция диспетчера службы «02». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.

55. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -

112. Технологическая инструкция диспетчера службы «03». НЭЖСТ ТЕХНИКА. - М.: ЦИЭКС, 2013.

56. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя АСУ система-112 ICL - М.: ЦИЭКС, 2013.

57. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя АИУС-112 СтинсКоман. - М.: ЦИЭКС, 2013.