


Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

УТВЕРЖДАЮ


Статс-секретарь - заместитель Министра
Российской Федерации по делам
гражданской обороны, чрезвычайным
ситуациям и ликвидации последствий
стихийных бедствий


В.С. Артамонов
« 16 » 17 2015г.
2-4-87-40-33

**Методические рекомендации
по проведению обучения персонала системы-112 с применением
дистанционных образовательных технологий на базе образовательных
организаций высшего образования МЧС России, учебных центров ФПС и
учебно-методических центров субъектов Российской Федерации**

СОГЛАСОВАНО

ВрИО начальника Управления
информационных технологий
и связи МЧС России


В.Е. Мишин


СОГЛАСОВАНО

Начальник ФГБУ «Всероссийский
научно-исследовательский институт
по проблемам гражданской обороны и
чрезвычайных ситуаций» (ФЦ)


В.А. Акимов

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
Департамента кадровой
политики МЧС России


Ю.Н. Шириков

Москва 2015

Оглавление

Введение.....	3
Термины и определения	5
1. Основные положения	6
2. Доведение до участников образовательных отношений информации о реализации образовательных программ или их частей с применением дистанционных образовательных технологий, обеспечивающей возможность их правильного выбора.....	10
3. Создание условий для функционирования электронной информационно-образовательной среды.....	11
4. Оказание учебно-методической помощи обучающимся	15
5. Определение объема аудиторной нагрузки и соотношения объема занятий ...	16
6. Обеспечение уровня подготовки работников организации по дополнительным профессиональным программам	16
Приложение 1. Примерная учебная программа «Подготовка операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».....	18
Приложение 2. Примерная учебная программа «Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».....	38
Приложение 3. Примерная учебная программа «Профессиональная переподготовка персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»»	51

Введение

1. В Российской Федерации проводится работа по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112), Положение о которой утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958.

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

Федеральной целевой программой предусмотрены мероприятия, направленные на создание системы обучения и непосредственно обучение персонала, с выделением соответствующего ежегодного федерального финансирования.

Организация обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, регламентируется Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ, Положением о системе-112, Федеральной целевой программой «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 года № 223 (далее – ФЦП).

3. В 2014 году МЧС России с целью предъявления единых требований к уровню подготовки персонала системы-112 и контроля за качеством обучения были разработаны Методические рекомендации по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, утвержденные Статс-секретарем – заместителем Министра 01.09.2014 г.

4. Настоящие Методические рекомендации по обучению персонала системы-112 с применением дистанционных образовательных технологий на базе образовательных организаций высшего образования МЧС России, учебных центров ФПС и учебно-методических центров субъектов Российской Федерации (далее – Методические рекомендации) разработаны с

учетом требований, изложенных в указанных выше Методических рекомендациях по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 2014 года, для оказания помощи федеральным органам исполнительной власти, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, учебным заведениям в организации и проведении дистанционного обучения персонала системы-112.

Методические рекомендации разработаны с учетом опыта очного обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, в образовательных организациях высшего образования МЧС России и субъектах Российской Федерации.

Термины и определения

Система-112 – государственная территориально-распределенная автоматизированная информационно-управляющая система, создаваемая в границах субъекта Российской Федерации, предназначенная для приема и обработки вызовов экстренных оперативных служб, поступающих по единому номеру «112».

Объект системы-112 – объект организационной структуры системы-112, представляющий собой совокупность программно-аппаратных комплексов системы-112, персонала системы-112 и помещений для их размещения, оснащенных всеми видами коммуникаций, необходимых для выполнения задач системы-112. Под объектами системы-112 в данном документе подразумеваются центры обработки вызовов (основной, резервный, муниципальных образований), ЦУКС МЧС России субъекта РФ.

Центр обработки вызовов – объект системы-112, осуществляющий прием и обработку вызовов по единому номеру «112» от населения и передачу их на реагирование в соответствующие дежурно-диспетчерские службы (ДДС), прием и обработку информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, а также осуществляющий информационное взаимодействие с органами повседневного управления единой государственной системой предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).

Операторский персонал - штатный персонал, в должностные обязанности которого входит деятельность исключительно по выполнению задач, решаемых системой-112.

Диспетчерский персонал - штатный персонал ДДС, осуществляющий обработку информации, поступающей из системы-112.

1. Основные положения

1.1. Согласно Федеральному закону «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ при реализации образовательных программ могут использоваться дистанционные образовательные технологии.

Целью обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, с использованием дистанционных образовательных технологий 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.

1.2. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации при организации обучения персонала системы-112 требований Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 9 января 2014 г. № 2 г. Москвы «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ». Порядок применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ (далее - Порядок) устанавливает в том числе правила использования дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных образовательных программ.

Методические рекомендации разработаны с учетом «Методических рекомендаций по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ», направленным Письмом Минобрнауки России от 10.04.2014 № 06-381 в образовательные организации.

1.3. Персонал, которому требуется проходить обучение с использованием дистанционных образовательных технологий по направлениям подготовки в рамках системы-112 включает в себя операторский персонал центров обработки вызовов, диспетчерский персонал единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований (ЕДДС

МО), персонал дежурно-диспетчерских служб (ДДС) федеральных органов исполнительной власти, интегрированных с системой-112, персонал региональных дежурно-диспетчерских служб, интегрированных с системой-112.

1.4. Образовательные организации, в которых может проводиться обучение персонала с использованием дистанционных образовательных технологий, делятся на следующие категории:

организации МЧС России в составе:

- образовательные организации высшего образования МЧС России (таблица 1);
- образовательные организации дополнительного профессионального образования МЧС России (учебные центры ФПС);
- учебно-методические центры по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям субъекта Российской Федерации (учебно-методические центры субъекта Российской Федерации).

Таблица 1.

Образовательные организации высшего образования МЧС России

ФГБОУ ВПО Академия гражданской защиты МЧС России	141435, Московская область, городской округ Химки, мкр. Новогорск
ФГБОУ ВО Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России	196105, г. Санкт-Петербург, Московский проспект, д. 149
ФГБОУ ВО Ивановская пожарно-спасательная академия МЧС России	153011, г. Иваново, пр. Строителей, д. 33
ФГБОУ ВО Воронежский институт ГПС МЧС России	394052, г. Воронеж, ул. Краснознаменная, д. 231
ФГБОУ ВО Уральский институт ГПС МЧС России	620062, г. Екатеринбург, ул. Мира, д. 22
ФГБОУ ВО Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России	662972, Красноярский край, г. Железногорск, ул. Северная, д. 1

Дальневосточная пожарно-спасательная академия – филиал ФГБОУ ВО Санкт-Петербургского университета государственной противопожарной службы МЧС России	690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Суханова, д.3
---	--

Список образовательных организаций МЧС России может уточняться по состоянию на конкретный период обучения.

Учебно-методические центры субъекта Российской Федерации могут создаваться на территории субъектов РФ в рамках создания на территории субъектов РФ системы-112.

1.5. Все образовательные организации, в которых может проводиться обучение персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, должны иметь лицензию на осуществление образовательной деятельности по подвидам дополнительного образования в области функционирования системы-112.

1.6. В соответствии с Порядком, организации, осуществляющие образовательную деятельность, в рамках применения дистанционных образовательных технологий осуществляют следующие мероприятия:

- доведение до участников образовательных отношений информации о реализации образовательных программ или их частей с применением дистанционных образовательных технологий, обеспечивающей возможность их правильного выбора;
- создание условий для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающей освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся;
- оказание учебно-методической помощи обучающимся, в том числе в форме индивидуальных консультаций, оказываемых дистанционно с использованием информационных и телекоммуникационных технологий;

- самостоятельное определение объема аудиторной нагрузки и соотношения объема занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимся, и учебных занятий с применением дистанционных образовательных технологий;
- обеспечение соответствующего применяемым технологиям уровня подготовки педагогических, научных, учебно-вспомогательных, административно-хозяйственных работников организации по дополнительным профессиональным программам;
- ведение учета и осуществление хранения результатов образовательного процесса и внутреннего документооборота на бумажном носителе и/или в электронно-цифровой форме в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 21 июля 1993 г. № 5485-1 «О государственной тайне», Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 6 апреля 2011г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

1.7. Под дистанционными образовательными технологиями понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

1.8. При реализации образовательных программ по направлениям подготовки в рамках системы-112 с применением дистанционных образовательных технологий местом осуществления образовательной деятельности является место нахождения организации, осуществляющей образовательную деятельность, или ее филиала независимо от места нахождения обучающихся.

1.9. При реализации образовательных программ по направлениям подготовки в рамках системы-112 с применением дистанционных образовательных технологий в образовательной организации могут быть применены следующие модели:

- полностью дистанционное обучение (повышение квалификации, профессиональная переподготовка) обучаемого;
- частичное использование дистанционных образовательных технологий, позволяющих организовать дистанционное обучение (повышение квалификации, профессиональная переподготовка) обучаемого.

Полностью дистанционное обучение подразумевает использование такого режима обучения, при котором обучающийся осваивает

образовательную программу полностью удаленно с использованием специализированной дистанционной оболочки (платформы), функциональность которой обеспечивается образовательной организацией. Взаимодействие с педагогическим работником осуществляется посредством указанной оболочки (платформы).

Модель, при которой происходит частичное использование дистанционных образовательных технологий, реализует образовательную программу, при которой очные занятия чередуются с дистанционными.

1.10. Для применения (использования) этих моделей при подготовке персонала системы-112 образовательные организации должны:

- разработать соответствующую нормативную базу (локальные акты, регламентирующие порядок и особенности реализации образовательных программ с использованием, дистанционных образовательных технологий);
- подготовить необходимую материально-техническую базу;
- обеспечить соответствующий уровень кадрового персонала организации;
- организовать обучение и методическое сопровождение педагогических работников, использующих дистанционные образовательные технологии.

2. Доведение до участников образовательных отношений информации о реализации образовательных программ или их частей с применением дистанционных образовательных технологий, обеспечивающей возможность их правильного выбора

2.1. Образовательная организация устанавливает порядок и формы доступа к используемым информационным ресурсам при реализации образовательных программ обучения по направлениям подготовки в рамках системы-112 с использованием дистанционных образовательных технологий.

2.2. Обучение по направлениям подготовки в рамках системы-112 с использованием дистанционных образовательных технологий осуществляется на принципе добровольного участия на основании заявления.

Для начала обучения организация - работодатель предоставляет в образовательную организацию заявку и комплект необходимых документов.

2.3. Информация о составе необходимых документов, порядке обучения по направлениям подготовки в рамках системы-112 с использованием дистанционных образовательных технологий, расписании проведения набора

обучающихся размещается на сайте образовательной организации в сети Интернет.

3. Создание условий для функционирования электронной информационно-образовательной среды

3.1. Образовательная организация должна обеспечить функционирование информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающую освоение обучающимися образовательных программ полностью или частично независимо от места нахождения обучающихся. Указанная информационно-образовательная среда должна быть реализована на базе имеющихся в образовательной организации оборудования и системы дистанционного обучения персонала системы-112, в том числе развернутых в рамках реализации мероприятий ФЦП.

3.2. Для организации эффективного внедрения дистанционных образовательных технологий и использования электронных образовательных ресурсов в рамках обучения персонала системы-112 образовательная организация обеспечивает надежное функционирование информационно-образовательной среды при следующих характеристиках доступа педагогических работников и обучающихся к информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет):

- с использованием установленных программно-технических средств для обучающихся и педагогических работников на скорости не ниже 512 Кбит/с;

- в труднодоступных районах, подключаемых к сети Интернет с использованием спутниковых каналов связи, скорость прямого канала должна быть не ниже 512 Кбит/с, обратного - не ниже 128 Кбит/с;

- должен быть обеспечен порт доступа в сеть Интернет со скоростью не ниже 10 Мбит/с и возможностью установления не менее 20 одновременных сессий по 512 Кбит/с.

3.3. Услуга подключения к ресурсам информационно-образовательной среды через сеть Интернет должна предоставляться образовательной организацией в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без учета объемов потребляемого трафика за исключением перерывов для проведения

необходимых ремонтных и профилактических работ при обеспечении совокупной доступности услуг не менее 99,5% в месяц.

3.4. Преподаватель, осуществляющий обучение персонала системы-112, должен не реже чем раз в пять лет проходить очную форму обучения по программам повышения квалификации для персонала (преподавателей) системы-112 и иметь удостоверение (свидетельство) о прохождении обучения по программам повышения квалификации.

Преподаватель, осуществляющий обучение персонала системы-112 должен:

- обладать знаниями в области функционирования системы-112 и взаимодействия с дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных и аварийных служб;
- обладать знаниями законодательных и нормативно-правовых актов в области создания и функционирования системы-112, нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность экстренных оперативных, аварийных служб, единых дежурно-диспетчерских служб и служб реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- знать перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии);
- знать типовые соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ;
- обладать знаниями в области природно-климатических характеристик субъектов Российской Федерации;
- знать алгоритмы приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях), знать правила опроса заявителя,
- знать алгоритмы действий по привлечению к реагированию на происшествие экстренных оперативных и аварийных служб и единых дежурно-диспетчерских служб (далее – ЭОС, АВС и ЕДДС);
- знать алгоритмы действий по присвоению происшествию признака чрезвычайной ситуации и автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации (далее – ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС;

- знать принципы работы с оборудованием, средствами телекоммуникации, специальным программным обеспечением приема и обработки вызовов по единому номеру «112»;
- знать формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов;
- знать принципы оказания консультативной помощи;
- иметь навыки по привлечению психолога к оказанию психологической поддержки абонента;
- иметь навыки по привлечению лингвиста при приеме вызова на иностранном языке;
- знать основы топографии;
- знать этические нормы общения, речевой и трудовой этикет;
- знать основы охраны труда персонала системы-112;
- знать правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов;
- иметь навыки по приему и обработке сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS;
- владеть различными формами, методами и приемами обучения, включая дистанционные образовательные технологии;
- уметь планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс, доступно и понятно излагать учебный материал.

3.5. Рабочее место преподавателя и обучающегося должно быть оборудовано персональным компьютером и компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиоколонками и (или) наушниками).

Требования к рабочему месту преподавателя определяются внутренним локальным нормативным актом организации. Рабочее место преподавателя рекомендуется оснащать интерактивной доской с проектором. Также могут использоваться принтер, сканер (или многофункциональное устройство).

В состав программного обеспечения, необходимого для осуществления учебного процесса, входят:

программное обеспечение общего назначения (операционная система, офисные приложения, средства обеспечения информационной безопасности, архиваторы, графический, видео и аудио редакторы);

программное обеспечение учебного назначения.

3.6. Формирование информационной среды осуществляется с помощью системы дистанционного обучения.

С помощью системы дистанционного обучения (далее - СДО) системы-112:

- разработчики образовательных программ разрабатывают и размещают содержательный контент;

- преподаватель выбирает из имеющихся или создает нужные для обучающихся ресурсы и задания, проводит дистанционные занятия;

- администрация организации, методические службы, преподаватели, обучающиеся обеспечиваются доступом к полной и достоверной информации о ходе учебного процесса, промежуточных и итоговых результатах;

- обучающиеся выполняют задания, предусмотренные образовательной программой по направлениям подготовки в рамках системы-112, при необходимости имеют возможность обратиться к педагогическим работникам за помощью;

- все результаты обучения сохраняются в информационной среде;

- обеспечивается возможность включения в образовательную программу различных элементов: ресурсов, форумов, тестов, заданий, глоссариев, опросов, анкет, чатов, лекций, семинаров, баз данных;

- обеспечивается возможность редактирования текстовых областей с помощью встроенного HTML-редактора;

- предоставляются различные способы оценки работы обучающихся с возможностью создания собственных шкал для оценки результатов обучения по критериям;

- все оценки должны собираться в единый журнал, содержащий механизмы для подведения итогов, создания и использования различных отчетов, импорта и экспорта оценок;

- обеспечивается интеграция электронной почты, позволяющая отправлять копии сообщений в форумах, отзывы и комментарии преподавателей и другую учебную информацию.

3.7. Лица, успешно освоившие дополнительную профессиональную программу обучения персонала системы-112, должны пройти итоговую аттестацию в очной форме.

Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации: удостоверение о повышении квалификации и (или) диплом о профессиональной переподготовке.

Использование бланков документов, утвержденных и изготовленных в соответствии с нормативными правовыми документами, действовавшими до 1 сентября 2013 г., не допускается. Свидетельства о повышении квалификации, выданные до 1 сентября 2013 г. действительны до 1 сентября 2018 г.

4. Оказание учебно-методической помощи обучающимся

4.1. С использованием СДО проводятся занятия с обучающимися в виде аудиоконференций, вебинаров.

4.2. В СДО образовательной организации размещаются необходимые учебные и информационные материалы, задания, тесты, даются ссылки на дополнительный материал на других сайтах в Интернете, устанавливается обратная связь.

4.3. Формат вебинара идентичен очному семинару с отсутствием необходимости личного присутствия обучающихся в аудитории. Расписание вебинаров составляется на весь период обучения. В установленное время преподаватель проводит заочный семинар для всех участников, отвечает на их вопросы.

Для подготовки к вебинару обучаемые получают доступ к лекционным материалам, а после его проведения имеют возможность повторять пройденный материал. Лекционные материалы могут предоставляться в том числе и в виде видеолекций, записанных по темам занятий.

По мере необходимости обучаемые направляют преподавателям вопросы через специальную форму и получают на них развернутые ответы.

После прохождения вебинара все обучаемые проходят тестирование.

4.4. Практические занятия с использованием специального программного обеспечения системы-112 проводятся очно в учебных классах образовательных организаций с участием преподавателя либо на базе действующих объектов системы-112 (основных и резервных центров

обработки вызовов) субъектов Российской Федерации с назначением опытного наставника из числа операторов со стажем практической работы не менее 2 лет при взаимном согласии руководства образовательной организации и объекта системы-112.

4.5. Типовые дополнительные профессиональные программы (программы повышения квалификации и программы переподготовки) обучения различных категорий персонала системы-112 с использованием дистанционных образовательных технологий приведены в Приложении.

5. Определение объема аудиторной нагрузки и соотношения объема занятий

5.1. Объем аудиторной нагрузки, объем общей учебной нагрузки, соотношение объема занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимся, и учебных занятий с применением дистанционных образовательных технологий могут варьироваться в зависимости от состава групп обучаемых и определяются отдельно для каждой группы.

5.2. Содержание учебно-методического курса обучения, позволяющего обеспечить освоение и реализацию образовательной программы при организации дистанционного обучения персонала системы-112, должно соответствовать федеральным государственным образовательным стандартам.

6. Обеспечение уровня подготовки работников организации по дополнительным профессиональным программам

6.1. В дополнение к педагогическим работникам рекомендуется иметь в штате образовательной организации дополнительно программиста и веб-дизайнера, которые непосредственно организуют обучение с применением дистанционных образовательных технологий.

6.2. Для обеспечения соответствия уровня подготовки преподавателей по подготовке персонала системы-112 современным требованиям, владения средствами информационно-коммуникативных технологий, используемыми при электронном или дистанционном обучении, рекомендуется организовывать следующие обучающие мероприятия (повышение квалификации):

- посещение специализированных конференций и выставок;

- периодический обмен опытом;
- проведение стажировок на базе центра информационно-аналитической поддержки создания системы-112 ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ).

Программы повышения квалификации преподавателей должны предусматривать как очное обучение, так и использование дистанционных образовательных технологий.

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

УТВЕРЖДАЮ

Статс-секретарь - заместитель Министра
Российской Федерации по делам
гражданской обороны, чрезвычайным
ситуациям и ликвидации последствий
стихийных бедствий

« 16 »  В.С. Артамонов
2015г.

ПРИМЕРНАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

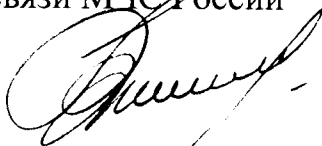
**«Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках
функционирования системы обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112»»**

(наименование программы)

Категория: «Диспетчера единых дежурно-диспетчерских служб, дежурно-
диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб,
интегрированных с системой-112»

СОГЛАСОВАНО

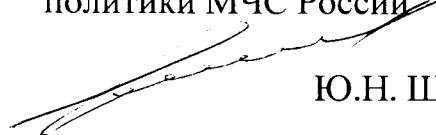
ВрИО начальника Управления
информационных технологий
и связи МЧС России



В.Е. Мишин

СОГЛАСОВАНО

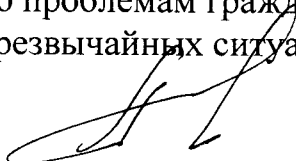
Заместитель директора
Департамента кадровой
политики МЧС России



Ю.Н. Шириков

СОГЛАСОВАНО

Начальник ФГБУ Всероссийский
научно-исследовательский институт
по проблемам гражданской обороны и
чрезвычайных ситуаций (ФЦ)



В.А. Акимов

Москва 2015

1. Цели и задачи образовательной программы

Цель:

Программа предназначена для подготовки персонала дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб (далее – ДДС), единых дежурно-диспетчерских служб (далее – ЕДДС) в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112) с использованием дистанционных технологий, достижения ими уровня профессиональной компетенции в области функционирования системы-112, в том числе работе с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программным комплексом системы-112, позволяющим самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

Основными задачами подготовки персонала ДДС и ЕДДС в рамках функционирования системы-112 являются:

- определение назначения, целей создания и задач системы «112»;
- изучение законодательных, нормативных правовых актов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации в области создания и функционирования системы-112;
- получение знаний и формирование практических навыков необходимых для эффективной работы по приему и обработки вызовов в системе-112 в части касающейся своей компетенции

2. Требования к обучающимся по программе

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

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 устной коммуникации 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.

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны:
знать:

- 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 оперативных и аварийных служб в рамках функционирования системы-112;
- назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность подразделений экстренных оперативных и аварийных служб, их возможностей и имеющихся ограничений по реагированию;
- особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;
- состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС.

уметь:

- обрабатывать входящую информацию в соответствии с принятыми в системе-112 стандартами, правилами и процедурами;
- использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения ДДС, в том числе в нештатном режиме.

иметь навыки:

- работы за автоматизированным рабочим местом диспетчера ДДС, заполнения электронной карточки заявки о происшествии; взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

Срок обучения: 40 часов

Форма обучения: очно-заочная

Форма сдачи итоговой аттестации: зачет - 4 часа (очно)

4.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практическая работа	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Правовая подготовка	2	2	-	-	-
2.	Специальная подготовка	34	-	13	21	-
3.	Зачет	4				
ИТОГО:		40	1	12	23	4

4.2. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практическая работа	Зачет	
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Правовая подготовка							
1.1	Нормативно-правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	2	2	-	-		
ИТОГО по разделу 1:		2	2	-	-		
Раздел 2. Специальная подготовка							
2.1	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». Особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ	2	-	2	-		

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практическая работа	Зачет	
1	2	3	4	5	6	7	8
2.2	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС	3	-	3	-		
2.3	Характеристика происшествий	2	-	2	-		
2.4	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование	2	-	2	-		
2.5	Алгоритмы приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) в рамках функционирования системы-112	4	-	4	-		
2.6	Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ДДС в рамках функционирования системы-112	2		-	2		
2.7	Отработка алгоритмов действий персонала ДДС в рамках функционирования системы-112	19	-	-	19		
ИТОГО по разделу 2:		34	-	13	21		
Раздел 3. Итоговый контроль							
3.1	Зачет	4				4	
ИТОГО по разделу 3:		4				4	
ИТОГО:		40	1	12	23	4	

4.4. Содержание рабочей программы

Раздел 1. Правовая подготовка

Тема 1.1. Нормативно-правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Самостоятельная работа – 2 часа.

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

требования. Нормативно-правовая база органов исполнительной власти субъекта РФ по созданию, функционированию и развитию системы-112 в субъекте РФ.

Раздел 2. Специальная подготовка

Тема 2.1. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». Особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ

Вебинар – 2 часа.

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.

Особенности создания системы-112 в субъекте РФ. Модель создания системы-112 в субъекте РФ (локальная или удаленная модель обработки и хранения 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 2.2. Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС

Вебинар - 3 часа.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России, экстренных оперативных служб, аварийных служб и службы реагирования в чрезвычайных ситуациях (ЧС).

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 полиции. Правовые основы деятельности полиции. 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.

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

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

Правовые основы деятельности служб аварийной газовой сети. 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 субъекту РФ. Назначение, состав, структура и функциональные возможности.

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ с НЦУКС.

Нормативно-правовое обеспечение и алгоритм взаимодействия ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ 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, органами исполнительной власти муниципальных образований при штатной и чрезвычайной ситуациях.

Тема 2.3. Характеристика происшествий

Вебинар – 2 часа.

Классификация обращений населения по единому номеру «112». Классификация происшествий. Классификация ЧС.

Правила принятия решения оператором ЦОВ об оповещении экстренных оперативных и аварийных служб с учетом их территориальной и функциональной принадлежности.

Тема 2.4. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование

Вебинар - 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.

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

Тема 2.5. Алгоритмы приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) в рамках функционирования системы-112.

Вебинар - 4 часа.

Алгоритмы приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) ДДС, интегрированных с системой-112, с учетом ведомственных нормативных документов. Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов.

Алгоритмы 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.

Тема 2.6. Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ДДС в рамках функционирования системы-112

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 2 часа.

Назначение, состав и функциональность автоматизированного рабочего места, интегрированного с системой-112.

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

Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов в системе-112.

Порядок работы оборудования в штатном и нештатном режимах.

Тема 2.7. Отработка алгоритмов действий персонала ДДС в рамках функционирования системы-112

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом – 19 час

Запуск программы и регистрация диспетчера в системе.

Внешний вид программы (с учетом индивидуальностей интерфейса конкретной ДДС).

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Особенности приема и обработки SMS, факс – сообщения.

Особенности приема и обработки сигналов от датчиков, установленных на стационарных объектах.

Справочники системы.

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ системы-112, диспетчеров ДДС по вводным, задаваемым преподавателем, в том числе при возникновении и ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей и т.п.

Отработка карточки информационного обмена под ролями, «диспетчер ЕДДС», «диспетчер ДДС».

Особенности работы диспетчера ЕДДС: контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования.

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.

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 N 69-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.

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

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

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

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

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

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

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

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

48. 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». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.

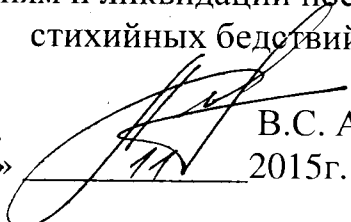

56. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы – 112. Руководство пользователя АСУ система-112 ICL - М.: ЦИЭКС, 2013.

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

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

УТВЕРЖДАЮ

Статс-секретарь - заместитель Министра
Российской Федерации по делам
гражданской обороны, чрезвычайным
ситуациям и ликвидации последствий
стихийных бедствий


«16»  2015г. В.С. Артамонов

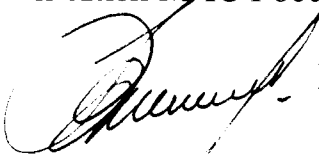
ПРИМЕРНАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

**«Подготовка операторского персонала системы обеспечения
вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»»**
(наименование программы)

Категория: «Оператор центра обработки вызовов, оператор резервного
центра обработки вызовов, оператор центра обработки вызовов на базе
ЕДДС муниципального образования»

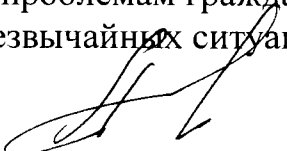
СОГЛАСОВАНО

ВрИО начальника Управления
информационных технологий
и связи МЧС России


В.Е. Мишин

СОГЛАСОВАНО

Начальник ФГБУ Всероссийский
научно-исследовательский институт
по проблемам гражданской обороны и
чрезвычайных ситуаций (ФЦ)


В.А. Акимов

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
Департамента кадровой
политики МЧС России


Ю.Н. Шириков

1. Цели и задачи образовательной программы

Цель:

Программа предназначена для подготовки операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112) с использованием дистанционных образовательных технологий, достижения ими уровня профессиональной компетенции в области функционирования системы-112, в том числе работе с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программным комплексом системы-112, позволяющим самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

Основными задачами подготовки операторского персонала системы-112 являются:

- приобретение знаний в области функционирования системы-112 и взаимодействия с дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных и аварийных служб;
- приобретение знаний в области природно-климатических характеристик субъекта Российской Федерации, наличия, расположения потенциально опасных объектов, характеристик возможных чрезвычайных ситуаций (ЧС);
- приобретение знаний в области административно-территориального деления субъекта Российской Федерации;
- овладение приемами и способами действий при опросе заявителя, обработке входящих вызовов и сообщений о происшествиях;
- овладение способами действий по привлечению к реагированию на происшествие экстренных оперативных и аварийных служб и единых дежурно-диспетчерских служб (далее – ЭОС, АВС и ЕДДС);
- овладение способами действий по присвоению происшествию признака чрезвычайной ситуации (далее ЧС), автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации (далее – ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС;
- овладение принципами работы с оборудованием, специальным программным обеспечением приема и обработки вызовов по единому номеру «112»;
- выработка у персонала умений и навыков по оказанию консультативной помощи, а также действиям при оказании психологической поддержки абонента, при приеме вызова на иностранном языке;
- выработка у персонала умений и навыков по приему и обработке сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных

терминалов системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS.

2. Требования к обучающимся по программе

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

- наличие законченного среднего профессионального образования в области создания и эксплуатации автоматизированных систем или в области развития систем связи и массовых коммуникаций;
- 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 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 устной коммуникации 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 100 знаков в минуту.

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны **знать:**

- Нормативные правовые акты в том числе органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, регулирующие создание, функционирование и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных, аварийных служб сотрудников единых дежурно-диспетчерских служб;
- Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ системы-112;
- Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и местности в зоне обслуживания ЦОВ;
- Назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность подразделений экстренных оперативных и аварийных служб, их возможностей и имеющихся ограничений по реагированию;
- Особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;
- Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;
- Основные географические и топонимические названия в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;
- Характеристику возможных чрезвычайных ситуаций в субъекте Российской Федерации;
- 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;
- Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях;
- Правила русской письменной и устной речи;
- Этические нормы общения, речевой и трудовой этикет;
- Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов
- Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ.

уметь:

- Определять перечень и степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан и общественному порядку на основании информации, полученной от заявителя;
- Определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;
- Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки;
- Определять адрес места происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них, электронных и печатных карт, по ориентирам, объектам и другим признакам;
- Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны;
- Общаться с использованием норм речевого этикета, правил ведения телефонных переговоров по номеру «112», правил бесконфликтного общения, получая необходимую информацию за минимальное время;
- Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса;
- Оказывать справочно-консультативную поддержку заявителю по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;
- Доводить до абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных служб;
- Использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема вызовов (сообщений о происшествиях), в том числе в нештатном режиме;
- Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;
- Идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель.

иметь навыки:

- Определять перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, подлежащих оповещению в связи с происшествием;
- Передавать сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств;
- Информировать руководство дежурной смены ЦОВ системы-112 о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения и привлечения к реагированию ЭОС, АВС и ЕДДС, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия;

- Координировать действия специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС, привлеченных к реагированию на происшествие;
- Передавать данные о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур;
- Использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения, как в штатном, так и в нештатном режимах;
- Работать с автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ системы-112, заполнять унифицированную карточку информационного обмена; взаимодействовать с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

Срок обучения: 76 часов

Форма обучения: очно-заочная

Форма сдачи итоговой аттестации: зачет - 4 часа (очно)

4.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Форма контроля
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практическая работа	Зачет	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Правовая подготовка	2	2	-	-	-	-
2.	Общая подготовка	28	6	22	-	-	-
3.	Специальная подготовка	42	4	4	34	-	-
4.	Зачет	4	-	-	-	-	4
ИТОГО:		76	12	26	34	4	4

4.2. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практическая работа	Зачет	
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Правовая подготовка							
1.1	Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации ЧС, нормативно-правовое регулирование в области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	2	2	-	-	-	
ИТОГО по разделу 1:		2	2	-	-	-	
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».	2	-	2	-	-	
2.3	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС	3	1	2	-	-	
2.4	Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и ЦОВ системы-112. Система оповещения населения о ЧС.	2	-	2	-	-	
2.5	Характеристика происшествий	2	-	2	-	-	
2.6	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование	2	-	2	-	-	
2.7	Правила опроса заявителей	2	-	2	-	-	
2.8	Культура речевого общения	2	2	-	-	-	
2.9	Основы психологии	6	2	4	-	-	
2.10	Оказание консультационной поддержки	2	-	2	-	-	

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практическая работа	Зачет	
1	2	3	4	5	6	7	8
2.11	Лингвистическая подготовка	4	-	4	-	-	-
ИТОГО по разделу 2:		28	6	22	-	-	
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 системы-112	2	-	2	-	-	
3.4	Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112	2	-	-	2	-	
3.5	Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ системы -112. Геоинформационная подсистема системы-112	34	-	2	32	-	
ИТОГО по разделу 3:		42	4	4	34	-	
Раздел 4. Итоговый контроль							
4.1	Зачет	4	-	-	-	4	
ИТОГО по разделу 4:		4					
ИТОГО:		76	12	26	34	4	

4.3. Содержание рабочей программы

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»

Самостоятельная работа – 2 часа.

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. Нормативно-правовая база органов исполнительной власти субъекта РФ по созданию, функционированию и развитию системы-112 в субъекте РФ.

Раздел 2. Общая подготовка

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

Самостоятельная работа – 1 час.

Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС). Структура РСЧС, ее роль в обеспечении безопасности на территории Российской Федерации. Назначение, состав.

Территориальные 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».

Вебинар – 2 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, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС.

Самостоятельная работа - 1 час.

Вебинар – 2 часа.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России, экстренных оперативных служб, аварийных служб и службы 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 полиции. Правовые основы деятельности полиции. 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.

Службы жизнеобеспечения ЖКХ субъектов РФ.

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

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

Правовые основы деятельности служб аварийной газовой сети. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению.

Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России.

Федеральное казенное учреждение НЦУКС МЧС России. Назначение, состав, структура.

Федеральное казенное учреждение ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ. Назначение, состав, структура и функциональные возможности.

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

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ с НЦУКС.

Единая дежурно-диспетчерская служба.

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

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

Вебинар – 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, полиции, 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 субъектах РФ.

Тема 2.5. Характеристика происшествий

Вебинар – 2 часа.

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

Отработка действий оператора системы-112 по субъекту РФ при угрозе ЧС.

Тема 2.6. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование

Вебинар - 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.

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

Тема 2.7. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова

Вебинар - 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.

Тема 2.8. Культура речевого общения

Самостоятельная работа - 2 часа.

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. Правила телефонных переговоров.

Тема 2.9. Основы психологии

Самостоятельная работа - 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.

Вебинар – 4 часа.

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

Вебинар - 2 часа.

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.

Тема 2.11. Лингвистическая подготовка

Вебинар - 4 часа.

Порядок идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов субъекта РФ.

Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

Раздел 3. Специальная подготовка

Тема 3.1. Природно-климатические характеристики субъекта РФ, потенциально опасные объекты, характеристики возможных ЧС в субъекте РФ

Самостоятельная работа - 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 субъекта РФ и их последствиях для населения и территории субъекта РФ.

Тема 3.2. Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура субъекта РФ

Самостоятельная работа - 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 субъекте РФ, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112

Вебинар – 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 хранения 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, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 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. Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ системы - 112. Геоинформационная подсистема системы-112

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом – 30 часа.

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 повторных вызовов (сообщений о происшествиях), ложных вызовов.

Справочники системы.

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ системы-112, 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.

Геоинформационная подсистема системы-112

Вебинар – 2 часа.

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

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 2 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.

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 N 69-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»;
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.
40. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы – 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы-112 Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
41. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы – 112. Руководство АРМ администратора контакт центра Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
42. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы – 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы ЕДДС Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
43. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы – 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «01» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
44. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы – 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «02» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

45. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы – 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «03» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
46. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы – 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «04» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
47. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы – 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «Антитеррор» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
48. 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». НЭКСТ 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 Стинс Коман. - М.: ЦИЭКС, 2013.

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

УТВЕРЖДАЮ

Статс-секретарь - заместитель Министра
Российской Федерации по делам
гражданской обороны, чрезвычайным
ситуациям и ликвидации последствий
стихийных бедствий


В.С. Артамонов
« 16 » 11 2015г.

ПРИМЕРНАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА


**«Профессиональная переподготовка персонала системы
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому
номеру «112»»**

(наименование программы)

Категория: «Оператор центра обработки вызовов, оператор резервного
центра обработки вызовов, оператор центра обработки вызовов на базе
ЕДДС муниципального образования»

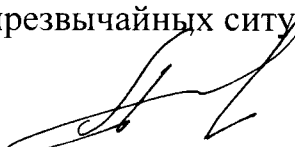
СОГЛАСОВАНО

ВрИО начальника Управления
информационных технологий
и связи МЧС России


В.Е. Мишин

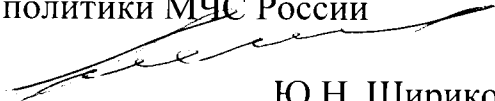
СОГЛАСОВАНО

Начальник ФГБУ Всероссийский
научно-исследовательский институт
по проблемам гражданской обороны и
чрезвычайных ситуаций (ФЦ)


В.А. Акимов

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
Департамента кадровой
политики МЧС России


Ю.Н. Шириков

Москва 2015

1. Цели и задачи образовательной программы

Цель:

Программа предназначена для подготовки операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112) с использованием дистанционных образовательных технологий, достижения ими уровня профессиональной компетенции в области функционирования системы-112, в том числе работе с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программным комплексом системы-112, позволяющим самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

Основными задачами подготовки операторского персонала системы-112 являются:

- приобретение знаний в области функционирования системы-112 и взаимодействия с дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных и аварийных служб;
- приобретение знаний в области природно-климатических характеристик субъекта Российской Федерации, наличия, расположения потенциально опасных объектов, характеристик возможных ЧС;
- приобретение знаний в области административно-территориального деления субъекта Российской Федерации;
- овладение приемами и способами действий при опросе заявителя, обработке входящих вызовов и сообщений о происшествиях;
- овладение способами действий по привлечению к реагированию на происшествие экстренных оперативных, аварийных служб и единых дежурно-диспетчерских служб (далее – ЭОС, АВС и ЕДДС);
- овладение способами действий по присвоению происшествию признака чрезвычайной ситуации (далее - ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации (далее – ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС;
- овладение принципами работы с оборудованием, специальным программным обеспечением приема и обработки вызовов по единому номеру «112»;
- выработка у персонала умений и навыков по оказанию консультативной помощи, а также действиям при оказании психологической поддержки абонента, при приеме вызова на иностранном языке;

- выработка у персонала умений и навыков по приему и обработке сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS.

2. Требования к обучающимся по программе

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

- наличие законченного среднего профессионального образования в области создания и эксплуатации автоматизированных систем или в области развития систем связи и массовых коммуникаций;
- 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 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 устной коммуникации 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 100 знаков в минуту.

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны:
знать:

- Нормативные 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 оперативных и аварийных служб;
- Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ системы-112;
- Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и местности в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;
- Назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность подразделений экстренных оперативных и аварийных служб, их возможностей и имеющихся ограничений по реагированию;
- Особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;
- Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;
- Основные географические и топонимические названия в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;
- Характеристику возможных чрезвычайных ситуаций в субъекте Российской Федерации;
- 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;
- Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях;
- Правила русской письменной и устной речи;
- Этические нормы общения, речевой и трудовой этикет;
- Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов
- Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ.

уметь:

- Определять перечень и степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан и общественному порядку на основании информации, полученной от заявителя;
- Определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;
- Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки;
- Определять адрес места происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них, электронных и печатных карт, по ориентирам, объектам и другим признакам;
- Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны;
- Общаться с использованием норм речевого этикета, правил ведения телефонных переговоров по номеру «112», правил бесконфликтного общения, получая необходимую информацию за минимальное время;
- Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса;
- Оказывать справочно-консультативную поддержку заявителю по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;
- Доводить до абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных служб;
- Использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема вызовов (сообщений о происшествиях), в том числе в нештатном режиме;
- Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;
- Идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель.

Иметь навыки:

- Определять перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, подлежащих оповещению в связи с происшествием;
- Передавать сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств;
- Информировать руководство дежурной смены ЦОВ системы-112 о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения и привлечения к реагированию ЭОС, АВС и ЕДДС, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия;

- Координировать действия специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС, привлеченных к реагированию на происшествие;
- Передавать данные о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур;
- Использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения, как в штатном, так и в нештатном режимах;
- Работать с автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ, заполнять унифицированную карточку информационного обмена; взаимодействовать с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации.

3. Структура и содержание учебной дисциплины

Срок обучения: 250 часов

Форма обучения: очно-заочная

Форма сдачи итоговой аттестации: итоговый экзамен, 6 часов (очно).

3.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практическая работа	Зачет/ тест	Экзамен
1.	Правовая подготовка	5	5				
2.	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	10	8			2	
3.	Организация защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций	6	6				
4.	Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита	12	10			2	

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практическая работа	Зачет/ тест	Экзамен
5.	Состояние и перспективы развития экстренных служб	6	6				
6.	Основы информационных технологий	16		8	8		
7.	Современные информационные цифровые технологии	2		2			
8.	Комплексная система экстренного оповещения населения	6		6			
9.	Система мониторинга, прогнозирования и моделирования ЧС	4		4			
10.	Нормативно – правовые и исторические аспекты создания системы-112	2		2			
11.	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	9	2	5		2	
12.	Основные характеристики субъекта РФ	13	4	7		2	
13.	Характеристика происшествий. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Комплексное реагирование, правила опроса заявителей.	12		8	4		
14.	Оказание консультационной поддержки заявителю	6		2	4		
15.	Культура речевого общения	6	4	2			
16.	Психологическая подготовка	26	8	12	4	2	
17.	Лингвистическая подготовка	18		12	4	2	
18.	Топографическая подготовка	12		8	4		

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практическая работа	Зачет/ тест	Экзамен
19.	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ	65		18	45	2	
20.	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте персонала системы 112.	2	2				
21.	Итоговый экзамен	6					6
22.	Защита дипломной работы	6					6
Итого:		250	55	96	73	14	12

3.1. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практическая работа	Зачет	Экзамен
Раздел 1. Правовая подготовка							
1.1	Система права в РФ. Источники права.	1	1				
1.2	Основы конституционного права. Основы гражданского права	1	1				
1.3	Основы административного права	1	1				
1.4	Основы уголовного права	1	1				
1.5	Закон о персональных данных	1	1				

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятель ная работа	Вебинары	Практическа я работа	Зачет	Экзамен
ИТОГО по разделу 1:		5	5				
Раздел 2. Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий							
2.1	Задачи и организационная структура МЧС России. Организация оперативного управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации	2	2				
2.2	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	2	2				
2.3	Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России. Назначение, состав, структура, и основные функции	2	2				
2.4	Оперативная дежурная смена ЦУКС ГУ МЧС России. Порядок разработки паспорта территории	2	2				
ИТОГО по разделу 2:		10	8			2	
Раздел 3. Организация защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций							
3.1	Характеристика и классификация ЧС природного и техногенного характера	2	2				
3.2	Создание и функционирование нештатных аварийно-спасательных формирований	2	2				
3.3	Нормативно-правовые акты по защите населения и территорий в чрезвычайных ситуациях	2	2				
ИТОГО по разделу 3:		6	6				
Раздел 4. Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита							
4.1	Основы организации ГО	2	2				

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практическая работа	Зачет	Экзамен
4.2	Организация защиты в ЧС военного времени	2	2				
4.3	Действия по степеням готовности ГО органов управления и сил ГПС МЧС России	2	2				
4.4	Ядерное, химическое и биологическое оружие вероятного противника. Индивидуальные и коллективные средства защиты	2	2				
4.5	Приборы радиационно-химическо-биологической разведки и контроля радиоактивного облучения	2	2				
ИТОГО по разделу 4:		12	10			2	
Раздел 5. Состояние и перспективы развития экстренных оперативных служб							
5.1	Законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность служб экстренного реагирования	2	2				
5.2	Состояние и перспективы развития экстренных оперативных и аварийных служб субъекта РФ	2	2				
5.3	Автоматизированные информационные системы, используемые в ДДС в рамках функционирования системы-112	2	2				
ИТОГО по разделу 5:		6	6				
Раздел 6. Основы информационных технологий							
6.1	Работа с ресурсами информационно-вычислительных сетей	2		2			
6.2	Общая характеристика информационных систем	2		2			
6.3	Работа с программным продуктом Microsoft Office	2		2			

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятель ная работа	Вебинары	Практическа я работа	Зачет	Экзамен
6.4	Основы работы в СУБД MS Access	2		2			
6.5	Практические навыки увеличения скорости печати	8			8		
ИТОГО по разделу 6:		16		8	8		
Раздел 7. Современные информационные цифровые технологии							
7.1	Современные и перспективные информационно-телекоммуникационные технологии ДДС в рамках функционирования системы-112	2		2			
ИТОГО по разделу 7:		2		2			
Раздел 8. Комплексная система экстренного оповещения населения							
8.1	Общие положения по организации системы оповещения населения	4		4			
8.2	Характеристика действующих систем оповещения населения в субъекте РФ	2		2			
ИТОГО по разделу 8:		6		6			
Раздел 9. Система мониторинга, прогнозирования и моделирования ЧС							
9.1	Мониторинг и прогнозирование ЧС	2		2			
9.2	Навигационные спутниковые системы	2		2			
ИТОГО по разделу 9:		4		4			
Раздел 10. Нормативно – правовые и исторические аспекты создания системы-112							
10.1	Нормативно – правовые и исторические аспекты создания системы-112	2		2			
ИТОГО по разделу 10:		2		2			

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятель ная работа	Вебинары	Практическа я работа	Зачет	Экзамен
Раздел 11. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»							
11.1	Система-112: цели, задачи, организационно-технические аспекты создания	3		3			
11.2	Опыт создания и функционирования системы-112 в субъектах Российской Федерации. Перспективы развития системы-112	2		2			
11.3	Особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ	2	2				
ИТОГО по разделу 11:		9	2	5		2	
Раздел 12. Основные характеристики субъекта Российской Федерации							
12.1	Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации. Этнографический состав субъекта РФ	4	2	2			
12.2	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура субъекта Российской Федерации	4	2	2			
12.3	Потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в субъекте Российской Федерации	3		3			
ИТОГО по разделу 12:		13	4	7		2	
Раздел 13. Характеристика происшествий. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Комплексное реагирование, правила опроса заявителей.							
13.1	Правила опроса заявителей, приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях)	4		2	2		
13.2	Типы происшествий, их характеристика.	4		2	2		

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятель ная работа	Вебинары	Практическа я работа	Зачет	Экзамен
13.3	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Порядок организации комплексного реагирования	4		4			
ИТОГО по разделу 13:		12		8	4		
Раздел 14. Оказание консультационной поддержки заявителю							
14.1	Оказание консультационной поддержки заявителю	6		2	4		
ИТОГО по разделу 14:		6		2	4		
Раздел 15. Культура речевого общения							
15.1	Современная коммуникация и правила речевого общения	6	4	2			
ИТОГО по разделу 15:		6	4	2			
Раздел 16. Психологическая подготовка							
16.1	Теоретические основы психологической помощи при кризисных и экстремальных ситуациях	2	2				
16.2	Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса	2		2			
16.3	Практическое занятие: Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса	4		2	2		
16.4	Порядок оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций	4		4			
16.5	Требования, предъявляемые к личности оператора системы-112 при работе в стрессовой ситуации	2	2				
16.6	Особенности организации психологического консультирования по телефону в кризисных ситуациях через ролевые игры и обсуждения	4		2	2		

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятель ная работа	Вебинары	Практическа я работа	Зачет	Экзамен
16.7	Синдром эмоционального выгорания у операторов ЦОВ системы-112	2	2				
16.8	Активизация ресурсного состояния клиента в ситуациях угрозы для жизни и здоровья, при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях	4		2	2		
ИТОГО по разделу 16:		26	6	12	6	2	
Раздел 17. Лингвистическая подготовка							
17.1	Порядок идентификации иностранных языков	18		12	4		
ИТОГО по разделу 17:		18		12	4	2	
Раздел 18. Топографическая подготовка							
18.1	Общие сведения по работе с ГИС и картами	4		4			
18.2	Топографические особенности субъекта, основные ориентиры на местности субъекта РФ	4		2	2		
18.3	Практическое занятие: определение места происшествия на карте	4		2	2		
ИТОГО по разделу 18:		12		8	4		
Раздел 19. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ							
19.1	Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования ЦОВ системы-112	4		2	2		
19.2	Создание электронной карточки заявки о происшествии оператором ЦОВ, диспетчером ЕДДС	8		4	4		
19.3	Организация взаимодействия оператора ЦОВ с диспетчерами	14		2	12		

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятель ная работа	Вебинары	Практическа я работа	Зачет	Экзамен
	ДДС, ЕДДС						
19.4	Отработка алгоритмов действий операторами ЦОВ с диспетчерами ЕДДС	31		6	25		
19.5	АРМ начальника смены (старшего оператора) ЦОВ системы-112	6		4	2	2	
ИТОГО по разделу 19:		65	2	18	45	2	
Раздел 20. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте персонала системы-112							
20.1	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте персонала системы-112	2	2				
ИТОГО по разделу 20:		2	2				
21.	Итоговый экзамен	6					6
22.	Защита дипломной работы	6					6
Итого:		250					

Раздел 1. Правовая подготовка

Тема 1.1. Система права в Российской Федерации. Источники права

Самостоятельная работа – 1 час.

Понятие и основные элементы системы права. Понятие, структура, виды правовых норм. Понятие и классификация отраслей права в РФ. Понятие и виды источников права. Система законодательства в РФ. Закон о персональных данных.

Тема 1.2. Основы конституционного права. Основы гражданского права

Самостоятельная работа – 1 час.

Источники и системы конституционного права. Основы конституционного строя РФ. Понятие, предмет, метод гражданского права. Источники и система гражданского права. Гражданские взаимоотношения.

Тема 1.3. Основы административного права

Самостоятельная работа – 1 час.

Понятие, предмет, метод и система административного права. Субъекты государственного управления. Административно-правовой статус граждан. Состав административного правонарушения. Система и порядок назначения административных наказаний.

Тема 1.4. Основы уголовного права

Самостоятельная работа – 1 час.

Понятие, предмет, метод и задачи уголовного права. Принципы и система российского уголовного права. Преступление: понятие, признаки категории. Состав преступления.

Тема 1.5. Закон о персональных данных

Самостоятельная работа – 1 час.

Понятие «персональные данные», закон о персональных данных.

Раздел 2. Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

Тема 2.1. Задачи и организационная структура МЧС России. Организация оперативного управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации

Самостоятельная работа – 2 часа.

Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МЧС России. Полномочия, задачи и функции МЧС России. Организация оперативного управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации.

Тема 2.2. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)

Самостоятельная работа – 2 часа.

Структура РСЧС ее роль в обеспечении безопасности на территории Российской Федерации. Функции МЧС России как составной части РСЧС.

Территориальные подсистемы РСЧС на примере субъекта Российской Федерации.

Тема 2.3. Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России. Назначение, состав, структура, и основные функции

Самостоятельная работа – 2 часа.

Назначение и структура НЦУКС МЧС России. Задачи и функции НЦУКС МЧС России. Автоматизированная информационно-управляющая система РСЧС. Комплекс технических средств НЦУКС МЧС России.

Тема 2.4. Оперативная дежурная смена ЦУКС ГУ МЧС России. Порядок разработки паспорта территории

Самостоятельная работа – 2 часа.

Порядок работы оперативной дежурной смены центров управления в кризисных ситуациях главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации в повседневном режиме функционирования. Порядок работы в районе чрезвычайных ситуаций оперативных групп функциональных и территориальных подсистем РСЧС.

Порядок разработки и корректировки паспортов территории.

Раздел 3. Организация защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций

Тема 3.1. Характеристика и классификация ЧС природного и техногенного характера

Самостоятельная работа – 2 часа.

Характеристика и классификация ЧС природного характера. Характеристика и классификация ЧС техногенного характера.

Тема 3.2. Создание и функционирование нештатных аварийно-спасательных формирований

Самостоятельная работа – 2 часа.

Общая характеристика нештатных аварийно-спасательных формирований. Подготовка и обучение нештатных аварийно-спасательных формирований.

Тема 3.3. Нормативно-правовые акты по защите населения и территорий в чрезвычайных ситуациях.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Правовое регулирование безопасности жизнедеятельности населения. Правовые основы защиты населения и территорий от ЧС.

Раздел 4. Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита

Тема 4.1. Основы организации ГО

Самостоятельная работа – 2 часа.

Назначение, задачи и организационная структура ГО страны. Назначение, задачи и организационная структура ГО и ГПС на военное время, пути их совершенствования.

Тема 4.2. Организация защиты в ЧС военного времени

Самостоятельная работа – 2 часа.

Принципы и способы защиты населения и сотрудников ГПС в ЧС. Содержание основных мероприятий защиты в ЧС.

Тема 4.3. Действия по степеням готовности ГО органов управления и сил ГПС МЧС России

Самостоятельная работа – 2 часа.

Основные мероприятия по переводу ГПС с мирного положения на военное в различных условиях. Понятие и содержание противопожарного обеспечения действий сил ГО в очагах ядерного поражения. Особенности использования сил и средств ППС в системе ГО при ведении мероприятий гражданской обороны

Тема 4.4. Ядерное, химическое и биологическое оружие вероятного противника. Индивидуальные и коллективные средства защиты

Самостоятельная работа – 2 часа.

Ядерное оружие и его поражающие факторы. Химическое оружие, классификация и краткая характеристика ОВ. Характеристика биологического оружия. Средства индивидуальной защиты (СИЗ). Медицинские средства индивидуальной защиты. Комплект медицинских средств индивидуальной защиты.

Тема 4.5. Приборы радиационно-химическо-биологической разведки и контроля радиоактивного облучения

Самостоятельная работа – 2 часа.

Организация радиационной, химической разведки, радиационного и химического контроля в частях и подразделениях ГПС МЧС России и на

объектах экономики. Классификация и общая характеристика приборов радиационной, химической разведки и дозиметрического контроля. Основные требования по содержанию и контролю средств радиационной и химической защиты.

Раздел 5. Состояние и перспективы развития экстренных оперативных служб

Тема 5.1. Законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность служб экстренного реагирования

Самостоятельная работа – 2 часа.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России, экстренных оперативных служб, аварийных служб и службы 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 полиции. Правовые основы деятельности полиции. 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.

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

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

Правовые основы деятельности служб аварийной газовой сети. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению.

Тема 5.2. Состояние и перспективы развития экстренных оперативных и аварийных служб субъекта РФ

Самостоятельная работа – 2 часа.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств МЧС России: служб пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств полиции.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств скорой медицинской помощи и аварийной службы газовой сети.

Тема 5.3. Автоматизированные информационные системы, используемые в ДДС в рамках функционирования системы-112

Самостоятельная работа – 2 часа.

Автоматизированные информационные системы (АИС) экстренных оперативных служб. Назначение, основные характеристики, перспективы развития АИС МЧС России, полиции, 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.

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

Раздел 6. Основы информационных технологий

Тема 6.1. Работа с ресурсами информационно-вычислительных сетей

Вебинар – 2 часа.

Общая характеристика программного обеспечения информационно-вычислительных сетей. Модель взаимосвязи открытых систем. Организация локальных вычислительных сетей. Сеть Интернет.

Тема 6.2. Общая характеристика информационных систем

Вебинар – 2 часа.

Основные термины и определения. Классификация и средства коммуникации вычислительных сетей. Топология построения локальных вычислительных сетей. Модель взаимосвязи открытых систем OSI.

Тема 6.3. Работа с программный продуктом Microsoft Office

Вебинар – 2 часа.

Изучение приложений программного продукта Microsoft Office.

Тема 6.4. Основы работы в СУБД MS Access

Вебинар – 2 часа.

Структура информационной системы. Уровни представления данных. Содержание и порядок создания баз данных.

Тема 6.5. Практические навыки увеличения скорости печати

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 8 часов.

Практические занятия по освоению десятипальцевого метода быстрого набора текста на русской раскладке клавиатуры без орфографических и пунктуационных ошибок. Скорость набора текста - 100 знаков в минуту. Обучение проходит с использованием основных бесплатных программных продуктов. Клавиатурные тренажеры: "Stamina", "Все10", "Соло на клавиатуре", "Клавиатурный тренажер АК".

Раздел 7. Современные информационные цифровые технологии

Тема 7.1. Современные и перспективные информационно-телекоммуникационные технологии ДДС в рамках функционирования системы-112

Вебинар – 2 часа.

Проводная связь. Радиосвязь. Основные направления, тенденции развития систем радио и радиотелефонной связи.

Раздел 8. Комплексная система экстренного оповещения населения

Тема 8.1. Общие положения по организации системы оповещения населения.

Вебинар – 4 часа.

Термины и определения. Нормативное обеспечение функционирования систем оповещения и информирования населения.

Тема 8.2. Характеристика действующих систем оповещения населения в субъекте РФ

Вебинар – 2 часа.

Региональные системы оповещения населения. Комплексы технических средств оповещения П-160, П-164, П-166, КТСО-Р, КПТС АСО, АСО-8, и т.д.

Муниципальные (местные) системы оповещения населения. Локальные системы оповещения.

Основные проблемы и недостатки, влияющие на готовность действующих систем оповещения населения.

Системы информирования населения и перспективы развития.

Раздел 9. Система мониторинга, прогнозирования и моделирования ЧС

Тема 9.1. Мониторинг и прогнозирование ЧС

Вебинар – 2 часа.

Назначение и задачи системы мониторинга и прогнозирования ЧС. Концепции мониторинга критически важных и потенциально опасных объектов. Основные понятия мониторинга. Основные направления работ в области создания системы мониторинга. Методы прогнозирования в процессах принятия решений.

Тема 9.2. Навигационные спутниковые системы

Вебинар – 2 часа.

Классификация навигационных спутниковых систем. Структура спутниковой навигационной системы ГЛОНАСС. Сравнительный анализ систем космической навигации. Локальные системы позиционирования. Структура объединенной системы оперативно-диспетчерского управления муниципального образования (ЕДДС). Решение задачи мониторинга стационарных объектов в ЕДДС. Решение задачи мониторинга мобильных объектов в ЕДДС. Вариант построения системы контроля мобильных объектов ЕДДС.

Раздел 10. Нормативно – правовые и исторические аспекты создания системы-112

Тема 10.1. Нормативно – правовые и исторические аспекты создания системы-112.

Вебинар – 2 часа.

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

Раздел 11. Система обеспечения вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112»

Тема 11.1. Система-112: цели, задачи, организационно-технические аспекты создания

Вебинар – 3 часа.

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.

Тема 11.2. Опыт создания и функционирования системы-112 в субъектах Российской Федерации. Перспективы развития системы-112

Вебинар – 2 часа.

Опыт создания и функционирования системы-112 в субъектах Российской Федерации: Курская область, Республика Татарстан, Краснодарский край, Хабаровский край, Белгородская область, Тульская область, Московская область, Астраханская область, Ханты-Мансийский автономный округ, воронежская область, Новосибирская область.

Перспективы развития системы-112.

Тема 11.3. Особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ

Самостоятельная работа – 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.

Раздел 12. Основные характеристики субъекта Российской Федерации

Тема 12.1. Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации. Этнографический состав субъекта РФ

Самостоятельная работа – 2 часа.

Вебинар – 2 часа.

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

Тема 12.2. Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура субъекта Российской Федерации

Самостоятельная работа – 2 часа.

Вебинар – 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 12.3. Потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в субъекте Российской Федерации

Вебинар – 3 часа.

Данные о потенциально опасных объектах субъекта РФ.

Краткая характеристика ЧС и их классификация. Информация о возможности возникновения ЧС субъекта РФ и их последствиях для населения и территории субъекта РФ.

Раздел 13. Характеристика происшествий, комплексное реагирование, правила опроса заявителей. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112

Тема 13.1. Правила опроса заявителей, приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях)

Вебинар – 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 за автоматизированным рабочим местом - 2 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 13.2. Типы происшествий, их характеристика.

Вебинар – 2 часа.

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

Отработка действий оператора системы-112 по субъекту РФ при угрозе ЧС.

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 2 часа.

Закрепление на практике определения типа происшествий.

Тема 13.3. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Порядок организации комплексного реагирования

Вебинар - 4 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.

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

Раздел 14. Оказание консультационной поддержки заявителю

Тема 14.1. Оказание консультационной поддержки заявителю

Вебинар – 2 часа.

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 (систему маршрутизации, управляемой пользователем с помощью клавиш тонального набора телефонного аппарата) для получения информации в соответствии с темой запроса, в том числе без участия оператора.

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 4 часа.

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

Раздел 15. Культура речевого общения

Тема 15.1. Современная коммуникация и правила речевого общения

Самостоятельная работа - 4 часа.

Современная речевая ситуация. Нормы современной русской речи. Особенности официально-делового стиля. Современная коммуникация и правила речевого общения. Культура устной публичной речи.

Вебинар – 2 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. Основные правила построения публичной речи. Правила телефонных переговоров.

Раздел 16. Психологическая подготовка

Тема 16.1. Теоретические основы психологической помощи при кризисных и экстремальных ситуациях

Самостоятельная работа - 2 часа.

Влияние экстремальных ситуаций на человека. Психологическая помощь специалистом системы-112 лицам, находящимся в кризисных и экстремальных ситуациях.

Тема 16.2. Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса

Вебинар – 2 часа.

Психология травматического стресса. Критерии ПТСР. Психологическая помощь лицам с синдромом посттравматического стресса.

Тема 16.3. Практическое занятие: Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса

Вебинар – 2 часа.

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 2 часа.

Критерии кризисного состояния и травматического стресса. Стресс. Концепции. Виды. Факторы.

Тема 16.4. Порядок оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций

Вебинар - 4 часа.

Общие положения. Задачи по психологическому обеспечению в ЧС. Организация и порядок привлечения специалистов-психологов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, а так же организаций, входящих в структуру РСЧС к мероприятиям по оказанию ЭПП пострадавшему населению в ЧС. Завершение работ по оказанию ЭПП пострадавшему населению в ЧС.

Тема 16.5. Требования, предъявляемые к личности оператора ЦОВ системы-112 при работе в стрессовой ситуации

Самостоятельная работа - 2 часа.

Психология профессиональной работоспособности. Профессиональный стресс. Профессиональное здоровье сотрудников МЧС.

Тема 16.6. Особенности организации психологического консультирования по телефону в кризисных ситуациях через ролевые игры и обсуждения

Вебинар – 2 часа.

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 2 часа.

Формирование навыков активного слушания. Логика телефонной беседы. Кризисная интервенция.

Тема 16.7. Синдром эмоционального выгорания у операторов ЦОВ системы-112

Самостоятельная работа - 2 часа.

Определение эмоционального выгорания. Симптомы. Причины возникновения. Направления профилактической работы.

Тема 16.8. Активизация ресурсного состояния клиента в ситуациях угрозы для жизни и здоровья, при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях

Вебинар – 2 часа.

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 2 часа.

Техника выявления вторичных выгод в состоянии «привычного негатива». «Якорение» ресурсного состояния. Диагностика функционального состояния

Раздел 17. Лингвистическая подготовка

Тема 17.1. Порядок идентификации иностранных языков

Вебинар - 12 часов.

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 4 часа.

Порядок идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов субъекта РФ.

Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

Практическое занятие - 4 часа.

Отработка порядка идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов субъекта РФ.

Раздел 18. Топографическая подготовка

Тема 18.1. Общие сведения по работе с ГИС и картами

Вебинар – 4 часа.

Общие сведения по работе с ГИС и картами (электронными, бумажными).

Тема 18.2. Топографические особенности субъекта, основные ориентиры на местности субъекта РФ.

Вебинар – 2 часа.

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 2 часа.

Характеристика топографических особенностей субъекта. Перечень и характеристика основных ориентиров в административном центре субъекта, за пределами населенных пунктов.

Тема 18.3. Практическое занятие: определение места происшествия на карте

Вебинар – 2 часа.

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 2 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.

Раздел 19. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ

Тема 19.1. Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования ЦОВ системы-112

Вебинар – 2 часа.

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 2 часа.

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

Основные и дополнительные подсистемы (приложения), обеспечивающие функционирование автоматизированного рабочего места персонала системы-112. Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.

Порядок работы оборудования в штатном и нештатном режимах.

Тема 19.2. Создание электронной карточки заявки о происшествии оператором ЦОВ, диспетчером ЕДДС

Вебинар – 4 часа.

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 4 часа.

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.

Примем и обработка SMS, факс – сообщения.

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

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

Справочники системы.

Тема 19.3. Организация взаимодействия оператора ЦОВ с диспетчерами ДДС, ЕДДС

Вебинар – 2 часа.

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 12 часов.

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

Тема 19.4. Отработка алгоритмов действий операторами ЦОВ с диспетчерами ЕДДС

Вебинар – 6 часов.

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 25 часов.

Отработка карточки информационного обмена под 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 19.5. АРМ начальника смены (старшего оператора) ЦОВ

Вебинар – 4 часа.

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 2 часа.

Контроль распределения и обработки вызовов дежурной смены. Прослушивание записи разговоров. Формирование отчетности.

Раздел 20. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте персонала системы-112

Тема 20.1. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте персонала системы-112

Самостоятельная работа - 2 часа.

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 N 69-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.

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

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

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

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

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

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

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

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

48. 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». НЭКСТ 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 Стинс Коман. - М.: ЦИЭКС, 2013.