

УТВЕРЖДАЮ

Директор КОУМН по ГО и ЧС

Е.А. Сорокина

« 19 »



2024 г.

**Дополнительные профессиональные
программы повышения квалификации
персонала системы обеспечения вызова
экстренных оперативных служб
по единому номеру «112»**

СОГЛАСОВАНО:

Начальник Департамента
по чрезвычайным ситуациям
Кузбасса



П.П. Яцужно

19 2024 г.

**Дополнительные профессиональные программы
повышения квалификации
персонала системы обеспечения вызова
экстренных оперативных служб
по единому номеру «112»**

1. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (категории: диспетчера единых дежурно-диспетчерских служб, дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб, интегрированных с системой-112) – 40 часов
2. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (Категории: оператор центра обработки вызовов, оператор резервного центра обработки вызовов, оператор центра обработки вызовов на базе ЕДДС муниципального образования) – 76 часов

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ
персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы
обеспечения вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112»**

Категории: диспетчеры единых дежурно-диспетчерских служб, дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб, интегрированных с системой-112.

г. Кемерово

1. Цели и задачи образовательной программы

Цель:

Программа предназначена для повышения квалификации 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, для достижения ими уровня профессиональной компетенции в области функционирования системы-112, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программным комплексом системы-112, позволяющим самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

Основными задачами 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 обработке вызовов в системе-112 в части касающейся своей компетенции.

Требования к обучаемым. Для прохождения подготовки в области функционирования системы-112 обучаемые должны удовлетворять следующим минимальным требованиям:

- ~ наличие среднего профессионального образования;
- ~ наличие навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами вычислительной техники;
- ~ наличие навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами коммуникаций и связи.

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 программы обучающиеся должны

знать:

~ законодательные и 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 ДДС ЭОС 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 чрезвычайные ситуации.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

Срок обучения: 40 часов.

Периодичность обучения: при назначении на должность, в дальнейшем не реже 1 раза в 5 лет.

Форма обучения: очно-заочная.

Режим занятий: 6-8 часов в день.

4.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги	Самостоятельная подготовка	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Правовая подготовка	2	1		1	
2.	Общая подготовка	13	3	4	6	
3.	Специальная подготовка	21	2	16	3	
4.	Зачет	4				4
ИТОГО:		40	6	20	10	4

4.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			Примечание
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги	Самостоятельная подготовка	
1	2	3	4	5	6	
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	2	1		1	

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			Примечание
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги	Самостоятельная подготовка	
1	2	3	4	5		6
	номеру «112»					
ИТОГО по разделу 1:		2	1		1	
Раздел 2. Общая подготовка						
2.1	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», система оповещения населения о ЧС	2	1		1	
2.2	Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС	3	1		2	
2.3	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112	2			2	
2.4	Характеристика происшествий, комплексное реагирование	2	1		1	
2.5	Правила опроса заявителей	2		2		
2.6	Оказание консультационной поддержки	2		2		
ИТОГО по разделу 2:		13	3	4	6	
Раздел 3. Специальная подготовка						
3.1	Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ДДС в рамках функционирования системы-112	2	2			
3.2	Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ, ДДС, ЕДДС в рамках функционирования системы-112. Геоинформационная подсистема системы-112.	19		16	3	
ИТОГО по разделу 3:		21	2	16	3	
Раздел 4. Итоговый контроль						
4.1	Зачет	4				4
ИТОГО по разделу 4:		4				4
ИТОГО:		40	6	20	10	4

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»

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. Предпосылки создания федерального закона «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»».

Раздел 2. Общая подготовка

Тема 2.1. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», система оповещения населения о ЧС

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 2.2. Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС.

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

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

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб *правоохранительных органов*. Правовые основы деятельности правоохранительных органов. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

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

Правовые основы деятельности служб *скорой медицинской помощи*. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению.

Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

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

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

Службы жизнеобеспечения ЖКХ субъектов РФ.

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

Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России.

Федеральное казенное учреждение НЦУКС МЧС России. Назначение, состав.

Федеральное казенное учреждение ЦУКС ГУ МЧС России по 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. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112.

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

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

Тема 2.4. Характеристика происшествий, комплексное реагирование.

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

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

Тема 2.5. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова.

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.

Тема 2.6. Оказание консультационной поддержки.

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.

Раздел 3. Специальная подготовка

Тема 3.1. Состав и технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ДДС в рамках функционирования системы-112

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 3.2. Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ, ДДС, ЕДДС в рамках функционирования системы-112. Геоинформационная подсистема системы-112.

Практическое занятие – 16 часов

Запуск программы и регистрация оператора в системе.

Внешний вид программы.

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Порядок заполнения унифицированных полей карточки информационного обмена.

Прием и обработка вызова по телефону.

Примем 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, 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 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.

Общие сведения по работе с ГИС и картами. 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.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ
операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных
служб по единому номеру «112»**

Категории: оператор центра обработки вызовов, оператор резервного центра обработки вызовов, оператор центра обработки вызовов на базе ЕДДС муниципального образования.

г. Кемерово

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, для достижения ими уровня профессиональной компетенции в области функционирования системы-112, позволяющего работать с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программным комплексом системы-112, а также самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

Основными задачами 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 ЕДЦС);

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), ЕДЦС, 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 программы обучающиеся должны:

знать:

законодательные и нормативно-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 служб, 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 АРМ 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.

Периодичность обучения: при назначении на должность, в дальнейшем не реже 1 раза в 5 лет.

Форма обучения: очно-заочная.

Режим занятий: 6-8 часов в день.

4.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги	Самостоятельная подготовка	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Правовая подготовка	2	1		1	
2.	Общая подготовка	36	9	4	23	
3.	Специальная подготовка	34	6	16	12	
4.	Зачет	4				4
ИТОГО:		76	16	20	36	4

4.2. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			Примечание
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги	Самостоятельная подготовка	
1	2	3	4	5	6	6
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	1		1	
ИТОГО по разделу 1:		2	1		1	

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			Примечание
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги	Самостоятельная подготовка	
1	2	3	4	5		6
Раздел 2. Общая подготовка						
2.1	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», система оповещения населения о ЧС	4	1		3	
2.2	Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС	4	1		3	
2.3	Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и системы-112	2	1		1	
2.4	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112	2			2	
2.5	Характеристика происшествий, комплексное реагирование	2	1		1	
2.6	Правила опроса заявителей	6	2	2	2	
2.7	Культура речевого общения	4	1		3	
2.8	Основы психологии	6	1		5	
2.9	Оказание консультационной поддержки	4	1	2	1	
2.10	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	2			2	
ИТОГО по разделу 2:		36	9	4	23	
Раздел 3. Специальная подготовка						
3.1	Природно-климатические характеристики Кемеровской области, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в Кемеровской области	3	1		2	
3.2	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Кемеровской области	1			1	
3.3	Модель создания системы-112 в	2	2			

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			Примечание
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги	Самостоятельная подготовка	
1	2	3	4	5		6
	Кемеровской области, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112					
3.4	Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112	2	2			
3.5	Топографическая подготовка	4	1		3	
3.6	Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ, ДДС, ЕДДС в рамках функционирования системы-112. Геоинформационная подсистема системы-112.	22		16	6	
ИТОГО по разделу 3:		34	6	16	12	
Раздел 4. Итоговый контроль						
4.1	Зачет	4				4
ИТОГО по разделу 4:		4				4
ИТОГО:		76	16	20	36	4

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»

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. Предпосылки создания федерального закона «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»».

Раздел 2. Общая подготовка

Тема 2.1. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», система оповещения населения о ЧС

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.

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 2.2. Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС.

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

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

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб *правоохранительных органов*. Правовые основы деятельности правоохранительных органов. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

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

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

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

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

Службы жизнеобеспечения ЖКХ субъектов РФ.

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

Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России.

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

Федеральное казенное учреждение *ЦУКС ГУ МЧС России по 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. Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и системы-112.

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

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

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

Автоматизированные информационные системы (АИС) экстренных оперативных служб. Назначение, основные характеристики, перспективы развития АИС МЧС России, правоохранительных органов, скорой медицинской помощи, службы газовых сетей и т.д., их информационное взаимодействие с системой -112.

Основные понятия систем пожарной сигнализации в соответствии с «Техническим регламентом о требованиях пожарной безопасности» (N 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» (N 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.

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

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

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

Тема 2.5. Характеристика происшествий, комплексное реагирование.

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

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

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

Тема 2.6. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова.

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

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

Обсуждение перечня основной и дополнительной группы вопросов.

Тема 2.7. Культура речевого общения.

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

Построение предложений и фраз в соответствии с требованиями официально-делового стиля. Основные правила построения публичной речи.

Правила телефонных переговоров.

Тема 2.8. Основы психологии.

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 специалистов дежурно-диспетчерской службы системы – 112 техникам активного слушания. Применение техники активного слушания. Формирование навыков активного слушания на фоне положительных эмоций. Формирование навыков активного слушания на фоне отрицательных эмоций.

Обучение приемам саморегуляции и самоконтроля функционального состояния на основе биологически обратной связи.

Правила и порядок привлечения к разговору психолога.

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 2.9. Оказание консультационной поддержки.

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.

Практические занятия.

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

Тема 2.10. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.

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.

Раздел 3. Специальная подготовка

Тема 3.1. Природно-климатические характеристики Кемеровской области, потенциально опасные объекты, характеристики возможных ЧС в Кемеровской области.

Характеристика географического положения и природно-климатических условий Кемеровской области. Этнический состав Кемеровской области.

Данные о потенциально опасных объектах Кемеровской области.

Краткая характеристика ЧС и их классификация. Информация о возможности возникновения ЧС Кемеровской области и их последствиях для населения и территории Кемеровской области.

Тема 3.2. Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Кемеровской области.

Административно-территориальное деление Кемеровской области. Характеристика муниципальных образований Кемеровской области. Характеристика приграничных территорий Кемеровской области.

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

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

Нормативно-правовая база Кемеровской области в области создания и развития системы-112. Особенности создания системы-112 в Кемеровской области. Модель создания системы-112 в Кемеровской области (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 Кемеровской области. Особенности межведомственного взаимодействия в Кемеровской области.

Тема 3.4. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112

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

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

Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.

Порядок работы оборудования в штатном и нештатном режимах.

Тема 3.5. Топографическая подготовка

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

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

Тема 3.6. Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ, ДДС, ЕДДС в рамках функционирования системы-112. Геоинформационная подсистема системы-112.

Практическое занятие – 16 часов

Запуск программы и регистрация оператора в системе.

Внешний вид программы.

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Порядок заполнения унифицированных полей карточки информационного обмена.

Прием и обработка вызова по телефону.

Прием и обработка SMS, факс – сообщения.

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

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

Справочники системы.

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

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

Отработка карточки информационного обмена под 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.

Общие сведения по работе с ГИС и картами. 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.