УТВЕРЖДАЮ

Директор КОУМЦ по ГО и ЧС

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.В. Чернов

«\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ**

**ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб**

**по единому номеру «112»**

**в КОУМЦ по ГО и ЧС**

г. Кемерово

Перечень программ:

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 про 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 обработки 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.

1. **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.

1. **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 ,дцс, заполнения электронной карточки заявки о происшествии; взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации.

1. **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 |

* 1. **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 номеру «112» | 2 | 1 |  | 1 |  |
| **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 зашиты 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 решении 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 обслуживание населения. Характеристика внутренней консультативной базы знаний, Интернет-портала.

Принципы обслуживание 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 ПРОФЕССИИОНАЛЬНАЯ 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-территориалъного 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/GРS.

1. **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.

1. **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.

1. **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 |

* 1. **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 номеру «112» | 2 | 1 |  | 1 |  |
| **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 | 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 Кемеровской области, 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 | 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 зашиты 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 перспективныеприемно-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 решении 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 обслуживание населения. Характеристика внутренней консультативной базы знаний, Интернет-портала.

Принципы обслуживание 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.

### 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.