

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ГРАЖДАНСКОЙ ЗАЩИТЫ»
МЧС ЧУВАШИИ

ПРОГРАММА
подготовки персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках
функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных
служб по единому номер «112»

Чебоксары – 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор государственного автономного
учреждения Чувашской Республики
дополнительного профессионального образования
«Учебно-методический центр гражданской
защиты» МЧС Чувашии


А.Н. Ермаков
«14» сентября 2019 год

ПРОГРАММА

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

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

Рассмотрено и одобрено на заседании Учебно-методического совета
протокол № 1 от «08» сентября 2020 г.

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, 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 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 обработке 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:**

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

Форма обучения: дистанционная

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

4.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятель ная 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				4
ИТОГО:		40	2	13	21	4

4.2. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			Самостоятель ная 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-112	2	2				
ИТОГО по разделу 1:		2	2	-	-	-	
Раздел 2. Специальная подготовка							
2.1	Система-112. Особенности создания и развития системы-112 в субъекте Российской Федерации	2		2			
2.2	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС	3		3			

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практическая работа	Зачет	
1	2	3	4	5	6	7	8
2.3	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	2	13	21	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 Чувашской Республики по созданию, функционированию и развитию системы-112 в субъекте Российской Федерации.

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 Российской Федерации

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 Чувашской Республике. Перспективы развития системы-112.

Особенности создания системы-112 в Чувашской Республике. Модель создания системы-112 в Чувашской Республике (локальная или удаленная модель обработки и хранения данных). Схема приема и обработки вызовов по номеру «112» (централизованная или децентрализованная). Организационная структура системы-112 в Чувашской Республике, характеристика объектов системы-112. Взаимодействие системы-112 с автоматизированными информационными системами экстренных оперативных служб, развернутыми в субъекте Российской Федерации. Особенности межведомственного взаимодействия в субъекте Российской Федерации.

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, ЭОС, 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 Российской Федерации. 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 Чувашской Республике. Назначение, состав, структура и функциональные возможности.

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по Чувашской Республике с НЦУКС.

Нормативно-правовое обеспечение и алгоритм взаимодействия ЦУКС ГУ МЧС России по Чувашской Республике 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 ЭОС. Особенности информационного взаимодействия ЭОС 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 ЭОС 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 часов.

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 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 года № 794 «Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

22. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2003 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 2011 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 России 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 Российской Федерации».

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 России 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 по созданию системы-112 в субъектах Российской Федерации (утверждены статс-секретарем — заместителем Министра МЧС России В.С. Артамоновым 01.09.2014)

37. Методические рекомендации по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 субъектов Российской Федерации (утверждены статс-секретарем - заместителем Министра МЧС России В.С. Артамоновым 02.09.2014).

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 СтинсКоман. - М.: ЦИЭКС, 2013.