

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

ПРОГРАММА
подготовки операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112»

Чебоксары – 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор государственного автономного
учреждения Чувашской Республики
дополнительного профессионального образования
«Учебно-методический центр гражданской
защиты» МЧС Чувашии
А.Н. Ермаков
«10» ноября 2020 год

ПРОГРАММА

**подготовки операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112»**

*Категория: оператор центра обработки вызовов, оператор резервного центра обработки
вызовов, оператор центра обработки вызовов на базе ЕДДС муниципального образования*

Рассмотрено и одобрено на заседании Учебно-методического совета
протокол № 1 от «10» ноября 2020 г.

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 подготовки операторского персонала системы-112 являются:

приобретение знаний в области функционирования системы-112 и взаимодействия с дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных и аварийных служб;

приобретение знаний в области природно-климатических характеристик субъекта Российской Федерации, наличия, расположения потенциально опасных объектов, характеристик возможных чрезвычайных ситуаций (ЧС);

приобретение знаний в области административно-территориального деления субъекта Российской Федерации;

овладение приемами и способами действий при опросе заявителя, обработке входящих вызовов и сообщений о происшествиях;

овладение способами действий по привлечению к реагированию на происшествие экстренных оперативных и аварийных служб и единых дежурно-диспетчерских служб (далее - ЭОС, АВС и ЕДДС);

овладение способами действий по присвоению происшествию признака чрезвычайной ситуации (далее ЧС), автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации (далее – ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС;

овладение принципами работы с оборудованием, специальным программным обеспечением приема и обработки вызовов по единому номеру «112»;

выработка у персонала умений и навыков по оказанию консультативной помощи, а также действиям при оказании психологической поддержки абонента, при приеме вызова на иностранном языке;

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

2. Требования к обучающимся по программе

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

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

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

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

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

способностью работать самостоятельно, принимать решения; способностью использовать навыки работы с информацией из различных источников для решения профессиональных и социальных задач;

способностью к письменной и устной коммуникации на родном (государственном) языке;

способностью использовать базовые теоретические знания для решения профессиональных задач;

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

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

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

наличием навыков набора текста - не менее 100 знаков в минуту.

3. Планируемые результаты обучения

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

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 гос 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

Форма обучения: дистанционная

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

4.1. Учебный план

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

4.2. Тематический план

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

№ n/n	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практическая работа	Зачет	
1	2	3	4	5	6	7	8
	поддержки						
2.11	Лингвистическая подготовка	4	-	4	-	-	-
ИТОГО по разделу 2:		28	6	22	-	-	
Раздел 3. Специальная подготовка							
3.1	Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в субъекте Российской Федерации	2	2				
3.2	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура субъекта Российской Федерации	2	2				
3.3	Модель создания системы-112 в субъекте Российской Федерации, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112	2		2			
3.4	Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112	2			2		
3.5	Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ системы-112. Геоинформационная подсистема системы-112	34		2	32		
ИТОГО по разделу 3:		42	4	4	34	-	
Раздел 4. Итоговый контроль							
4.1	Зачет	4	-	-	-	4	
ИТОГО по разделу 4:		4				4	
ИТОГО:		76	12	26	34	4	

4.3. Содержание рабочей программы

Раздел 1. Правовая подготовка

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

Самостоятельная работа — 2 часа.

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

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

Нормативные документы в области создания и развития системы-112 и предъявляющие к системе-112, ее элементам или инфраструктуре определенные требования. Нормативно-правовая база органов исполнительной власти субъекта РФ по созданию, функционированию и развитию системы-112 в субъекте РФ.

Раздел 2. Общая подготовка

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

Самостоятельная работа — 1 час.

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

Территориальные подсистемы РСЧС на примере муниципального образования, города и субъекта РФ. Структура и состав органов управления РСЧС субъекта РФ.

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

Вебинар — 2 часа.

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

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

Тема 2.3. Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС.

Самостоятельная работа - 1 час.

Вебинар — 2 часа.

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

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

РСЧС.

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

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

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

Службы жизнеобеспечения ЖКХ субъектов РФ.

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

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

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

Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России.

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

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

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

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту Российской Федерации с НЦУКС.

Единая дежурно-диспетчерская служба.

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

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

Вебинар — 2 часа.

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

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

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

Автоматизированные информационные системы (АИС) экстренных оперативных служб. Назначение, основные характеристики, перспективы развития АИС МЧС России, полиции, скорой медицинской помощи, службы газовых сетей и

т.д., их информационное взаимодействие с системой -112.

Основные понятия систем пожарной сигнализации в соответствии с Техническим регламентом о требованиях пожарной безопасности (утвержден Федеральным законом от 22 июля 2008 г. № 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».

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

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

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

Тема 2.5. Характеристика происшествий

Вебинар — 2 часа.

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

Обработка действий оператора системы-112 по субъекту Российской Федерации при угрозе ЧС.

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

Вебинар - 2 часа.

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

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

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

Тема 2.7. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова

Вебинар - 2 часа.

Правила опроса заявителей в зависимости от категории (типа) вызова (сообщения о происшествии) с целью определения повода обращения, уточнения признаков происшествия и принятия решения о необходимости привлечения экстренных оперативных и/или аварийных служб.

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

Правила приема вызова в случае комплексного реагирования.

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

Тема 2.8. Культура речевого общения

Самостоятельная работа - 2 часа.

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

Тема 2.9. Основы психологии

Самостоятельная работа - 2 часа.

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

Обучение способам и приемам саморегуляции и самоконтроля функционального состояния.

Правила и порядок привлечения к разговору психолога.

Вебинар - 4 часа.

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

Тема 2.10. Оказание консультационной поддержки

Вебинар - 2 часа.

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

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

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

Тема 2.11. Лингвистическая подготовка

Вебинар - 4 часа.

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

Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

Раздел 3. Специальная подготовка

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

Самостоятельная работа - 2 часа.

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

Данные о потенциально опасных объектах субъекта Российской Федерации.

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

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

Самостоятельная работа - 2 часа.

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

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

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

Вебинар - 2 часа.

Нормативно-правовая база субъекта Российской Федерации в области создания и развития системы-112. Особенности создания системы-112 в субъекте Российской Федерации. Модель создания системы-112 в субъекте Российской Федерации (локальная или удаленная модель обработки и хранения данных). Схема приема и обработки вызовов по номеру «112» (централизованная или децентрализованная). Организационная структура системы-112 в субъекте Российской Федерации, 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 3.4. Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом – 2 часа.

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

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

Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.

Порядок работы оборудования в штатном и нештатном режимах.

Тема 3.5. Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ системы -112. Геоинформационная подсистема системы-112

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом- 30 часа.

Запуск программы и регистрация оператора в системе-112.

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 системы-112, диспетчеров ДДС по вводным, задаваемым преподавателем:

1. Отработка действий оператора при пожарах.

2. Отработка действий оператора при угрозах террористических актов.

3. Отработка действий оператора при вызове скорой медицинской помощи.

4. Отработка действий оператора при коммунальных авариях.

5. Отработка действий оператора при возникновении и ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей и т.п.

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

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

Геоинформационная подсистема системы-112

Вебинар - 2 часа.

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

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом – 2 часа.

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

Рекомендуемая литература

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

Старший преподаватель

Н.Г. Селиванова