



КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Камчатский учебно-методический центр по гражданской обороне, чрезвычайным
ситуациям и пожарной безопасности»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Камчатского УМЦ ГОЧС и ПБ
С.А. Бабенко
«10» 2023

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**Операторский персонал системы обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112»**

Объем: 36 часов

Форма обучения: очная, очно – заочная, заочная

Рассмотрено и одобрено на заседании педагогического совета
Камчатского УМЦ ГОЧС и ПБ
Протокол № 4 от «16» 11 2023 г.

г. Петропавловск-Камчатский

2023



КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Камчатский учебно-методический центр по гражданской обороне, чрезвычайным
ситуациям и пожарной безопасности»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Камчатского УМЦ ГОЧС и ПБ

С.А. Бабенко

« ___ » _____ 20__ г

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**Операторский персонал системы обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по единому номеру «112»**

Объем: 36 часов

Форма обучения: очная, очно – заочная, заочная

Рассмотрено и одобрено на заседании педагогического совета
Камчатского УМЦ ГОЧС и ПБ

Протокол № от « ___ » _____ 20__ г.

г. Петропавловск-Камчатский

2023

Содержание

1. Общие положения
2. Цель и планируемые результаты (компетенции) обучения
3. Условия реализации программы
5. Учебный план
- 5.1 Учебно-тематический план
6. Календарный учебный график
- 6.1 Форма обучения: очная
- 6.2 Форма обучения: заочная
- 6.3 Форма обучения: очно - заочная
7. Учебно-тематический план и содержание тем занятий

1. Общие положения

Дополнительная профессиональная программа - программа повышения квалификации дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - Программа), разработана на основании примерной учебной программы утвержденной статс-секретарем заместителем Министра Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 01.09.2014 и профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06.10.2021 № 618н.

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

Обучение по Программе может осуществляться по очной, очно-заочной и заочной формам. Форму обучения определяет руководитель образовательной организации в зависимости от категории, периодичности, первичное или вторичное обучение, а также от подготовленности преподавателей и имеющейся учебной материальной базы.

Целью обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, является приобретение знаний и навыков, профессиональной компетенции в области функционирования системы-112, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получение указанными лицами документов установленного образца.

2. Цель и планируемые результаты (компетенции) обучения

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), достижения ими уровня профессиональной готовности, позволяющего самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

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

- 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.

В результате освоения Программы обучающиеся должны:

знать:

- законодательство, нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб в рамках функционирования системы-112;

- назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность подразделений экстренных оперативных и аварийных служб, их возможностей и имеющихся ограничений по реагированию;

- особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;

состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС.

уметь:

- обрабатывать входящую информацию в соответствии с принятыми в системе-112 стандартами, правилами и процедурами;

- использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения ДДС, в том числе в нештатном режиме.

приобрести навыки:

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

3. Условия реализации программы

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:

- пройти стажировку на базе своего учреждения в качестве стажера оператора ЕДДС или ДДС в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» не менее 16 часов; 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.

Учебные группы для повышения квалификации комплектуются преимущественно из лиц одной или схожих по своим функциональным обязанностям категорий обучаемых с учетом уровня их подготовки. Количество слушателей в группе не должно превышать 25 человек. Для проведения занятий по

специальным темам и практических занятий разрешается учебную группу делить на подгруппы численностью 12-13 человек. При проведении занятий в форме деловых игр допускается деление группы на подгруппы, численность которых определяется штатной структурой создаваемых для проведения деловой игры органов управления ГО и РСЧС и замыслом используемой формы обучения.

Продолжительность ежедневных учебных занятий под руководством преподавателя не менее 6 учебных часов (по 45-90 минут). Кроме того, ежедневно (кроме предвыходных и предпраздничных дней) предусматривается не более 2 часов на самостоятельную работу слушателей. Часы самоподготовки используются для изучения выбранных тем первого модуля, работы с приборами, консультаций с преподавателями, а также просмотра учебных пособий и видеоматериалов.

На всех практических занятиях при передвижении на транспорте, с использованием имитационных средств и радиоактивных источников, руководитель занятия несет персональную ответственность за соблюдение мер безопасности и доводит их до слушателей под роспись в журнале.

Оценка качества освоения программы осуществляется проведением текущего контроля с использованием метода фронтального опроса или индивидуального тестирования, а также итоговой занятием (зачет) в форме тестирования или принятия письменного (устного) зачета.

Форма проведения итогового зачета и его содержание разрабатываются преподавательским составом и утверждаются директором. Прием зачетов проводится комиссией, назначаемой директором, осуществляющей образовательную деятельность. В состав комиссии рекомендуется включать преподавателя, закрепленного за учебной группой.

4. Учебный план

Срок обучения: 36 часов

Форма обучения: очно, очно-заочно и заочно

Режим занятий: 6-8 часов в день

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги	
1	2	3	4	5	6
1.	Правовая подготовка	1	1		
2.	Специальная подготовка	31	13	18	
3.	Зачет	4			4
ИТОГО:		36	14	18	4

5.1. Учебно-тематический план
 Дополнительная профессиональная программа-
 программа повышения квалификации
**операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных
 оперативных служб по единому номеру «112»**

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Примечание
			Лекции	Практически е занятия, деловые игры, тренинги	
1	2	3	4	5	6
Раздел 1. Правовая подготовка					
1.1	Нормативно-правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по ному номеру «112»	1	1		
ИТОГО по разделу 1:		1	1		
Раздел 2. Специальная подготовка					
2.1	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», особенности создания и развития системы-112 в Камчатском крае	3	3		
2.2	Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС	2	2		
2.3	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112	2	2		
2.4	Характеристика происшествий, комплексное реагирование	2	2		
2.5	Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии) в рамках системы-112	4	2	2	
2.6	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС	2	2		
2.7	Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом диспетчера ДДС	16		16	
ИТОГО по разделу 2:		31	13	18	
Раздел 3. Итоговый контроль					
3.1	Зачет	4			4
ИТОГО по разделу 3:		4			4
ИТОГО:		36	14	18	4

6. Календарный учебный график

Условные обозначения:

Л - лекция;

ПЗ - практическое занятие;

С - семинар.

СРС - самостоятельная работа слушателей.

6.1. Форма обучения: очная

Часы учебных занятий	Дни занятий				
	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
1 час	Л	Л	Л	ПЗ	ПЗ
2 час	Л	Л	ПЗ	ПЗ	ПЗ
3 час	Л	Л	ПЗ	ПЗ	ПЗ
4 час	Л	Л	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
5 час	Л	ПЗ	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
6 час	Л	ПЗ	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
7 час	Л	Л	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
8 час	Л				
Всего: 36 часов					

6.2. Форма обучения: заочная

1 неделя

Часы учебных занятий	Дни занятий				
	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
1 час	СРС	СРС	СРС	СРС	СРС
2 час	СРС	СРС	СРС	СРС	СРС
3 час	СРС	СРС	СРС	СРС	СРС
4 час	СРС	СРС	СРС		СРС
Всего: 19 часов					

2 неделя

Часы учебных занятий	Дни занятий				
	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
1 час	СРС	СРС	СРС	СРС	Итоговая аттестация
2 час	СРС	СРС	СРС	СРС	Итоговая аттестация
3 час	СРС	СРС	СРС	Итоговая аттестация	
4 час		СРС	СРС	Итоговая аттестация	
Всего: 17 часов					

6.3. Форма обучения: очно-заочная

Часы учебных занятий	Дни занятий				
	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
1 час	Вводное занятие, Л	СРС	ПЗ	ПЗ	ПЗ
2 час	СРС	СРС	ПЗ	ПЗ	ПЗ
3 час	СРС	СРС	ПЗ	ПЗ	СРС
4 час	СРС	СРС	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
5 час	СРС	СРС	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
6 час	СРС	СРС	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
7 час	СРС	СРС	ПЗ	ПЗ	Итоговая аттестация
8 час	СРС				
Всего: часов					
из них: 5 очное обучение- лекции; 18 часов – практическое занятие					

7. Учебно-тематический план и содержание тем занятий

Раздел 1. Правовая подготовка

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

Лекция — 1 час.

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 и развитию системы-112 в субъекте РФ.

Раздел 2. Общая подготовка

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

Лекция — 3 часа.

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

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

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

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

Лекция - 2 часа.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России.

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 Камчатскому краю 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 Камчатского края, органами исполнительной власти муниципальных образований при штатной и чрезвычайной ситуациях.

Тема 2.3. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112.

Лекция - 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.

Тема 2.4. Характеристика происшествий, комплексное реагирование.

Лекция - 2 часа.

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

Правила принятия решения оператором ЦОВ об оповещении экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб с учетом их территориальной и функциональной принадлежности (*справочно*).

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

Тема 2.5. Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии) в рамках системы-112.

Лекция - 2 часа.

Правила приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) 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.

Практическое занятие — 2 часа.

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

Тема 2.6. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС

Лекция - 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. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом

Практическое занятие — 16 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 обработка сигнала от датчиков, установленных на стационарных объектах.

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

Справочники системы.

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ, 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.