

Учебно-методический центр гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций (ГО и ЧС)
Казенное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Центр обеспечения безопасности жизнедеятельности
и призыва граждан на военную службу»

УТВЕРЖДАЮ

Временно исполняющий
обязанности директора казенного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Центр обеспечения безопасности жизнедеятельности
и призыва граждан на военную службу»



Е.В. Викторов
2024 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

«Должностные лица органов повседневного управления единой государственной
системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»

**КАТЕГОРИЯ «ОПЕРАТОР ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ,
(ОПЕРАТОР РЕЗЕРВНОГО ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ)
ОПЕРАТОР ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ НА БАЗЕ
ЕДДС МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

(срок реализации 72 часа)

Подготовил:
Начальник отдела
по подготовке специалистов
в области ГОиЧС УМЦ ГОиЧС
С.С. Попова

г. Ханты-Мансийск
2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	ГЛАВА	Стр.
1.	Общие положения	3
2.	Требования к обучающимся по программе	4
3.	Планируемые результаты обучения	4
4.	Структура и содержание учебной дисциплины	6
4.1.	Учебный план	7
4.2.	Тематический план	7
5.	Содержание тем занятий	10
6.	Рекомендуемая литература	20

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
 повышения квалификации
**«Должностные лица органов повседневного управления единой
 государственной системы предупреждения и ликвидации
 чрезвычайных ситуаций»**
 категория «Оператор центра обработки, оператор центра обработки вызовов на
 базе ЕДДС муниципального образования»

1. Общие положения

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 образование - программы подготовки специалистов среднего звена.

Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности.

Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации в области, соответствующей виду профессиональной деятельности.

Особые условия допуска к работе:

Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров.

Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда.

Наличие I группы по электробезопасности.

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 150 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 их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств;
 - информировать руководство дежурной смены ЦОВ системы-112 о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения и привлечения к реагированию ЭОС, АВС и ЕДДС, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия;
 - координировать действия специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС, привлеченных к реагированию на происшествие;
 - передавать данные о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур;
 - использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения, как в штатном, так и в нештатном режимах;
 - работать с АРМ оператора ЦОВ системы-112, заполнять унифицированную карточку информационного обмена; взаимодействовать с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

Категория обучаемых: «Оператор центра обработки вызовов, оператор резервного центра обработки вызовов, оператор центра обработки вызовов на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципального образования»

Срок обучения: 72 часа

Форма обучения: очная, очно-заочная, с применением электронного обучения, а также дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий: 10 дней по 7-8 академических часов.

Форма сдачи итоговой аттестации: зачёт – 2 часа.

4.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			
			Лекция	Самостоятельная работа	Практическая работа	Зачет
1	2	3	4	5	6	7
1.	Правовая подготовка	2	1	1	-	-
2.	Общая подготовка	23	19	4	-	-
3.	Специальная подготовка	5	2	3	-	-
4.	Отработка алгоритмов действий операторов, диспетчеров единых дежурно-диспетчерских служб и дежурно-диспетчерских служб экстренного реагирования на специализированном программном обеспечении «ИСТОК-СМ»	40	-	-	40	-
5.	Зачёт	2	-	-	-	2
ИТОГО:		72	22	8	40	2

4.2. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	В том числе			
			Лекция	Самостоятельная работа	Практическая работа	Зачет
1	2	3	4	5	6	7
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 раздел 1:		2	1	1	-	-
Раздел 2. Общая подготовка						
2.1.	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных	2	1	1	-	-

	ситуаций (РСЧС)					
2.2.	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	1	1	-	-	-
2.3.	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС	2	2	-	-	-
2.4.	Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и ЦОВ, ЕДДС системы-112. Система оповещения населения о ЧС	3	2	1	-	-
2.5.	Характеристика происшествий	1	1	-	-	-
2.6.	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование	1	1	-	-	-
2.7.	Назначение, состав и функциональные возможности АПК «Безопасный город»	2	2	-	-	-
2.8.	Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова	2	2	-	-	-
2.9.	Культура речевого общения	3	2	1	-	-
2.10.	Основы психологии	3	3	-	-	-
2.11.	Оказание консультационной поддержки	2	1	1	-	-
2.12.	Лингвистическая подготовка	1	1	-	-	-
ИТОГО по раздел 2:		23	18	4	-	-
Раздел 3. Специальная подготовка						
3.1.	Природно-климатические характеристики субъекта РФ, потенциально опасные объекты, характеристики возможных ЧС Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	1	1	-	-	-
3.2.	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура субъекта РФ	2	-	2	-	-
3.3.	Модель создания системы-112 в субъекте РФ, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112	2	1	1	-	-
ИТОГО по раздел 3:		5	2	3	-	-
Раздел 4. Отработка алгоритмов действий операторов, диспетчеров единых дежурно-диспетчерских служб и дежурно-диспетчерских служб экстренного реагирования («ИСТОК-СМ»)						
4.1.	Назначение, функции и условия применения специализированного программного обеспечения «ИСТОК-СМ». Подготовка к работе	1	-	-	1	-
4.2.	Меню программного обеспечения «ИСТОК-СМ»	8	-	-	8	-
4.3.	Информационное табло	1	-	-	1	-
4.4.	Новый вызов	6	-	-	6	-

4.5.	Управление объектами	2	-	-	2	-
4.6.	Журнал тревожных ситуаций	1	-	-	1	-
4.7.	ГИС	1	-	-	1	-
4.8.	Порядок приема вызовов от населения по единому номеру «112» операторами ЦОВ-АЦ и ЦОВ ЕДДС	1	-	-	1	-
4.9.	Алгоритм действий оператора системы-112 при переводе звонка в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб взаимодействия	1	-	-	1	-
4.10.	Алгоритм действий оператора системы-112 при передаче зарегистрированной карточки вызова в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб взаимодействия	1	-	-	1	-
4.11.	Алгоритм действий оператора при работе с сообщениями	1	-	-	1	-
4.12.	Алгоритм действий оператора системы -112 при работе в режиме «КОНСУЛЬТАЦИЯ»	1	-	-	1	-
4.13.	Алгоритм действий оператора при работе в режиме «Конференция»	1	-	-	1	-
4.14.	Алгоритм действий оператора системы-112 при переводе вызова на специалиста службы лингвистической или психологической поддержки	1	-	-	1	-
4.15.	Контроль за реагирование на происшествие, привлеченных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб взаимодействия.	1	-	-	1	-
4.16.	Порядок приема и отработки вызовов диспетчером ДДС экстренной оперативной службы пожарной охраны	1	-	-	1	-
4.17.	Алгоритм действий диспетчера службы «01» при приеме вызова от оператора системы - 112	1	-	-	1	-
4.18.	Алгоритм действий диспетчера службы «01» при ликвидации происшествия	1	-	-	1	-
4.19.	Алгоритм действий диспетчера службы «01» при приеме зарегистрированной карточки вызова от оператора системы-112	1	-	-	1	-
4.20.	Порядок приема и отработки вызовов оператором / диспетчером ДДС экстренной оперативной службы скорой медицинской помощи	1	-	-	1	-
4.21.	Алгоритм действий оператора службы «03» при приеме вызова от оператора системы-112	1	-	-	1	-
4.22.	Алгоритм действий диспетчера службы «03» при приеме зарегистрированной карточки	1	-	-	1	-

	вызова от оператора службы «03»					
4.23.	Алгоритм действий диспетчера службы «03» при приеме зарегистрированной карточки вызова от оператора системы-112.	1	-	-	1	-
4.24.	Порядок приема и обработки вызовов оператором/диспетчером ДДС экстренной оперативной службы полиции.	1	-	-	1	-
4.25.	Алгоритм действий оператора службы «02» при приеме вызова от оператора системы-112.	1	-	-	1	-
4.26.	Алгоритм действий диспетчера службы «02» при приеме зарегистрированной карточки вызова от оператора службы «02»	1	-	-	1	-
4.27.	Алгоритм действий диспетчера службы «02» при приеме зарегистрированной карточки вызова от оператора системы-112	1	-	-	1	-
ИТОГО по раздел 4:		40	-	-	40	-
Раздел 5. Итоговый контроль						
5.1.	Зачёт	2	-	-	-	2
ИТОГО по раздел 5:		2				2
ИТОГО:		72	22	8	40	2

5. Содержание тем занятий

Раздел 1. Правовая подготовка

Тема 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»

Лекция -1 час.

Самостоятельная работа – 1 час.

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

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

3. Нормативные документы в области создания и развития системы – 112, ее элементов 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)***Лекция – 1 час.**Самостоятельная работа - 1 час.*

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

2. 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»***Лекция – 1 час.*

1. Термины, определения и сокращения применяемые в системе-112. Система-112. Назначение, цели создания и задачи системы-112 в РФ. Необходимость создания системы-112. Структура системы 112. Основные подсистемы системы 112 и их функции. Принципы создания системы-112 на территории РФ. Режимы функционирования системы-112.

2. Опыт создания и функционирования системы-112 в субъектах РФ.

Тема 2.3.**Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС***Лекция – 2 часа.*

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

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

3. 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.

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

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

6. Службы жизнеобеспечения ЖКХ субъектов РФ.

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

8. Назначение, основные задачи и направления деятельности служб

аварийной газовой сети.

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

10. Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России. Назначение, состав, структура.

11. ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ. Назначение, состав, структура и функциональные возможности.

12. 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.

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

14. 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

Лекция - 2 часа.

Самостоятельная работа – 1 час.

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

2. 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.

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

4. 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.

5. Основные понятия систем пожарной сигнализации в соответствии с «Техническим регламентом о требованиях пожарной безопасности» (№ 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» (№ 123-ФЗ).

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

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

применения и общее устройство.

8. 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 2.5.

Характеристика происшествий

Лекция - 1 час.

1. 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.

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

Тема 2.6.

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

Лекция - 1 час.

1. 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.

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

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

Тема 2.7.

Назначение, состав и функциональные возможности АПК «Безопасный город»

Лекция - 2 часа.

Назначение, состав, функциональные возможности АПК «Безопасный город». Основные правила и требования при организации работы в АПК «Безопасный город»

Тема 2.8.

Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова

Лекция - 2 часа.

1. 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.

2. 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).

3. Правила приема вызова в случае комплексного реагирования.

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

Тема 2.9.

Культура речевого общения

Лекция - 2 часа.

Самостоятельная работа - 1 час.

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

Тема 2.10.

Основы психологии

Лекция - 3 часа.

1. Влияние экстремальных ситуаций на человека. Специфика оказания психологической поддержки персоналом системы-112 лицам, находящимся в кризисных и экстремальных ситуациях. Навыки определения психологического состояния пострадавших.
2. Обучение способам и приемам саморегуляции и самоконтроля функционального состояния.
3. Правила и порядок привлечения к разговору психолога.
4. 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 2.11.

Оказание консультационной поддержки

Лекция – 1 час.

Самостоятельная подготовка – 1 час.

1. Способы и порядок оказания консультационной поддержки населению по вопросам безопасности жизнедеятельности. Характеристика обращений, не требующих привлечения экстренных оперативных служб.
2. Структура подсистемы консультативного обслуживания населения. Характеристика внутренней консультативной базы знаний. Интернет-портала.
3. 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 2.12.

Лингвистическая подготовка

Лекция - 1 час.

1. Порядок идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов субъекта РФ.
2. Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

Раздел 3. Специальная подготовка

Тема 3.1.

Природно-климатические характеристики субъекта РФ, потенциально опасные объекты, характеристики возможных ЧС Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Лекция - 1 час.

1. Характеристика географического положения и природно-климатических условий субъекта РФ. Этнический состав субъекта РФ.
2. Данные о потенциально опасных объектах субъекта РФ.
3. Краткая характеристика ЧС и их классификация. Информация о возможности возникновения ЧС субъекта и их последствиях для населения и территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Тема 3.2.

Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура субъекта РФ

Самостоятельная работа - 2 часа.

1. Административно-территориальное деление субъекта. Характеристика муниципальных образований субъекта. Характеристика приграничных территорий субъекта.
2. Характеристика транспортной системы субъекта: авиационный транспорт, железнодорожный транспорт, водный транспорт и т.п.

Тема 3.3.

Модель создания системы-112 в субъекте РФ, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112

Лекция - 1 час.

Самостоятельная работа - 1 час.

1. Нормативно-правовая база субъекта РФ в области создания и развития системы-112. Особенности создания системы-112 в субъекте РФ. Модель создания системы-112 в субъекте РФ (локальная или удаленная модель обработки и хранения данных). Схема приема и обработки вызовов по номеру «112» (централизованная или децентрализованная).
2. Организационная структура системы-112 в субъекте РФ, характеристика объектов системы-112. Взаимодействие системы-112 с автоматизированными информационными системами экстренных оперативных

служб, развернутыми в субъекте РФ. Особенности межведомственного взаимодействия в субъекте РФ.

Раздел 4. Отработка алгоритмов действий операторов, диспетчеров единых дежурно-диспетчерских служб и дежурно-диспетчерских служб экстренного реагирования на специализированном программном обеспечении «ИСТОК-СМ»

Тема 4.1.

Назначение, функции и условия применения специализированного программного обеспечения «ИСТОК-СМ». Подготовка к работе.

Практическое занятие - 1 час.

1. Назначение, состав и функциональность автоматизированного рабочего места оператора в центре обработки вызова.
2. Основные и дополнительные подсистемы (приложения), обеспечивающие функционирование автоматизированного рабочего места системы-112.
3. Назначение программного комплекса «Исток-СМ».
4. Функции программного комплекса «Исток-СМ».
5. Подготовка к работе на программном комплексе «Исток-СМ».

Тема 4.2.

Меню программного обеспечения «ИСТОК-СМ»

Практическое занятие - 8 часов.

1. Операции с меню «Файл»
2. Операции с меню «Вид»
3. Операции с меню «Справочники»
4. Операции с меню «Поиск»
5. Операции с меню «Статистика»

Тема 4.3.

Информационное табло

Практическое занятие - 1 час.

1. Операции с информационным табло.
2. Графическая информация по вызовам
3. Графическая информация по происшествиям
4. Оперативная обстановка
5. Табло происшествий
6. Срочное оповещение

Тема 4.4.

Новый вызов

Практическое занятие - 6 часов.

1. Правила заполнения «Карточки вызова»
2. Функция «Редактирование»
3. Настройка индивидуального отображения «Карточки вызова».
4. «Дополнительные возможности создания вызовов в режиме 03»
5. «Повторный вызов»
6. «Вызов в пути»

7. «Попутный вызов»
8. «Отложенный вызов»
9. Возможность поставить «Вызов на контроль»
10. «Выбор бригады занятой на другом вызове»
11. Формирование новой «Карточки вызова» при отправке на один вызов каждой последующей бригады
12. Возможность создания «Связанного вызова»
13. «Журнал событий»
14. Формирование дополнительных «Журналов событий»
15. «Работа с сообщениями»

Тема 4.5.

Управление объектами

Практическое занятие – 2 часа.

1. Мобильные объекты
2. Стационарные объекты
3. Ближайшие объекты

Тема 4.6.

Журнал тревожных ситуаций

Практическое занятие – 1 час.

1. Тревожные ситуации
2. Отработанные ситуации
3. Не взятые в обработку ситуации
4. Не отправлена техника
5. Активные ситуации
6. Архив происшествий
7. Заполнение итоговой информации
8. Протокол происшествия
9. Работа с техническими заявками

Тема 4.7.

ГИС

Практическое занятие – 1 час.

1. Инструменты управления ГИС
2. Работа со списком слоев
3. Работа с гидрантами
4. Работа с файлами

Тема 4.8.

Порядок приема вызовов от населения по единому номеру «112» операторами ЦОВ-АЦ и ЦОВ ЕДДС

Практическое занятие – 1 час.

Вызовы от населения по единому номеру «112» операторами ЦОВ-АЦ и ЦОВ ЕДДС

Тема 4.9.

Алгоритм действий оператора системы-112 при переводе звонка в

дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб взаимодействия

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий оператора системы-112 при переводе звонка в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб взаимодействия

Тема 4.10.

Алгоритм действий оператора системы-112 при передаче зарегистрированной карточки вызова в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб взаимодействия

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий оператора системы-112 при передаче зарегистрированной карточки вызова в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб взаимодействия

Тема 4.11.

Алгоритм действий оператора при работе с сообщениями

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий оператора при работе с сообщениями

Тема 4.12.

Алгоритм действий оператора системы -112 при работе в режиме «КОНСУЛЬТАЦИЯ»

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий оператора системы -112 при работе в режиме «КОНСУЛЬТАЦИЯ»

Тема 4.13.

Алгоритм действий оператора при работе в режиме «Конференция»

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий оператора при работе в режиме «Конференция»

Тема 4.14.

Алгоритм действий оператора системы-112 при переводе вызова на специалиста службы лингвистической или психологической поддержки

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий оператора системы-112 при переводе вызова на специалиста службы лингвистической или психологической поддержки

Тема 4.15.

Контроль за реагирование на происшествие, привлеченных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб взаимодействия.

Практическое занятие – 1 час.

Контроль за реагирование на происшествие, привлеченных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб взаимодействия.

Тема 4.16.

Порядок приема и обработки вызовов диспетчером ДДС экстренной

оперативной службы пожарной охраны

Практическое занятие – 1 час.

Порядок приема и отработки вызовов диспетчером ДДС экстренной оперативной службы пожарной охраны.

Тема 4.17.

Алгоритм действий диспетчера службы «01» при приеме вызова от оператора системы – 112

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий диспетчера службы «01» при приеме вызова от оператора системы - 112.

Тема 4.18.

Алгоритм действий диспетчера службы «01» при ликвидации происшествия

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий диспетчера службы «01» при ликвидации происшествия.

Тема 4.19.

Алгоритм действий диспетчера службы «01» при приеме зарегистрированной карточки вызова от оператора системы-112

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий диспетчера службы «01» при приеме зарегистрированной карточки вызова от оператора системы-112

Тема 4.20.

Порядок приема и отработки вызовов оператором / диспетчером ДДС экстренной оперативной службы скорой медицинской помощи

Практическое занятие – 1 час.

Порядок приема и отработки вызовов оператором / диспетчером ДДС экстренной оперативной службы скорой медицинской помощи

Тема 4.21.

Алгоритм действий оператора службы «03» при приеме вызова от оператора системы-112

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий оператора службы «03» при приеме вызова от оператора системы-112

Тема 4.22.

Алгоритм действий диспетчера службы «03» при приеме зарегистрированной карточки вызова от оператора службы «03»

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий диспетчера службы «03» при приеме зарегистрированной карточки вызова от оператора службы «03»

Тема 4.23.

Алгоритм действий диспетчера службы «03» при приеме

зарегистрированной карточки вызова от оператора системы-112.

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий диспетчера службы «03» при приеме зарегистрированной карточки вызова от оператора системы-112

Тема 4.24.

Порядок приема и обработки вызовов оператором / диспетчером ДДС экстренной оперативной службы полиции.

Практическое занятие – 1 час.

Порядок приема и обработки вызовов оператором / диспетчером ДДС экстренной оперативной службы полиции

Тема 4.25.

Алгоритм действий оператора службы «02» при приеме вызова от оператора системы-112.

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий оператора службы «02» при приеме вызова от оператора системы-112.

Тема 4.26.

Алгоритм действий диспетчера службы «02» при приеме зарегистрированной карточки вызова от оператора службы "02"

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий диспетчера службы «02» при приеме зарегистрированной карточки вызова от оператора службы "02"

Тема 4.27.

Алгоритм действий диспетчера службы «02» при приеме зарегистрированной карточки вызова от оператора системы-112.

Практическое занятие – 1 час.

Алгоритм действий диспетчера службы «02» при приеме зарегистрированной карточки вызова от оператора системы-112

6.Рекомендуемая литература:

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (с изм. и доп. от 01.07.2020г.);
2. Федеральный конституционный закон от 30 мая 2001 года № 3-ФКЗ «О чрезвычайном положении» (с изм. и доп. от 10.07.2023г.);
3. Федеральный закон от 28 декабря 2010 года № 390-ФЗ «О безопасности» (с изм. и доп. от 10.07.2023г.);
4. Федеральный закон от 12.02.1998 г. № 28-ФЗ «О гражданской обороне» (с изм. и доп. от 14.07.2022г.);
5. Федеральный закон от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изм. и доп. от 19.10.2023г.);
6. Федеральный закон от 21.12.1994 г. № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (с

изм. и доп. от 14.04.2023 г.);

7. Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изм. и доп. от 25.12.2023 г.);

8. Федеральный закон от 22.08.1994 г. № 151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей» (с изм. и доп. от 14.07.2022г.);

9. Федеральный закон от 21.07.1997 г. № 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов» (в ред. от 14.11.2023 г.);

10. Федеральный закон от 06.03.2006 г. № 35-ФЗ «О противодействии терроризму» (с изм. и доп. от 10.07.2023г.);

11. Федеральный закон от 9 января 1996 года № 3-ФЗ «О радиационной безопасности» (с изм. и доп. от 18.03.2023г.);

12. Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изм. и доп. от 17.07.2022г.);

13. Федеральный закон от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ «О связи» (04.08.2023г.);

14. Федеральный закон от 30.12.2020 г. № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

15. Федеральный закон от 07.02.2011 г. № 3-ФЗ «О полиции» (с изм. и доп. от 01.03.2024 г.);

16. Указ Президента Российской Федерации от 28.12.2010 г. № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации» (с изм. и доп. от 13.11.2018 г.);

17. Указ Президента Российской Федерации от 09.11.2001 года № 1309 «О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности» (с изм. и доп. от 27.10.2011 г.).

18. Указ Президента Российской Федерации от 11.07.2004 года № 868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» (с изм. и доп. от 27.11.2023 г.)

19. Постановление Правительства Российской Федерации от 21.05.2007 г. № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (ред. от 20.12.2019 г.).

20. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 года № 794 «Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» (с изм. и доп. от 17.01.2024 г.)

21. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.08.2020 № 1485 «О подготовке граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в области защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

22. Постановление Правительства РФ от 31.08.2021 № 1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи».

23. Постановление Правительства Российской Федерации от 8 ноября 2013 года № 1007 «О силах и средствах единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» (с изм. и доп. от 05.04.2022 г.).

24. Постановление Правительства РФ от 12.11.2021 г. № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы

обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам».

25. Постановление Правительства РФ от 27.11.2021 г. № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

26. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года № 641 «Об оснащении транспортных, технических средств и систем аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS» (12.11.2016г.)

27. Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 г. № 334 «О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (с изм. и доп. от 16.06.2022 г.).

28. Постановление Правительства автономного округа – Югры от 3.06.2016 г. № 191-п «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изм. и доп. от 17.11.2023 г.).

29. Постановление Правительства ХМАО - Югры от 17.04.2006 г. № 78-п «О территориальной подсистеме Ханты-Мансийского автономного округа - Югры единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» (с изм. и доп. от 20.07.2023 г.)

30. Постановление Правительства Российской Федерации от 2 ноября 2000 г. № 841 «Об утверждении положения об организации подготовки населения в области гражданской обороны» (с изм. и доп. от 21.01. 2023 г.);

31. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.08.2008 г. № 1240-р «Об утверждении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований».

32. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 06.10.2021 г. № 681н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»

33. Приказ Минтруда России № 136н от 18.03.2021 г. Об утверждении профессионального стандарта «Диспетчер аварийно-диспетчерской службы»;

34. Приказ МЧС России от 14.03.2022 г. № 192 «Об определении форм, сроков и порядка предоставления информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

35. Приказ МЧС России от 14.11.2008 г. № 687 «Об утверждении Положения об организации и ведении гражданской обороны в муниципальных образованиях и организациях» (с изм. и доп. от 17.12.2021г.).

36. Приказ МЧС России от 25.04.2003 г. № 218 «О создании психологической службы в РФ».

37. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20.06.2013 г. № 388 «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи» (с изм. и доп. от 21.02.2020 г.).

38. Положение о единой дежурно-диспетчерской службе муниципального образования, утвержденное протоколом заседания правительственной комиссии по

предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности от 29.11.2022 № 9;

39. Методические материалы МЧС России по созданию системы-112.

40. Методические рекомендации МЧС России по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 субъектов Российской Федерации.

41. ГОСТ Р 22.7.03-2021 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». Общие требования

42. ГОСТ Р 22.7.01-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 27.01.2021 г. № 25-ст)

43. Методические рекомендации МЧС России по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы - 112 субъектов Российской Федерации;

44. Сборником примерных программ по дополнительному профессиональному образованию и профессиональному обучению (Том 3 Дополнительные профессиональные программы специалистов МЧС России в области гражданской обороны и защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций Программы специалистов «Системы – 112») (утв. ВРИО Министра РФ по делам ГОиЧС и ликвидации последствий стихийных бедствий генералом-полковником внутренней службы А.П. Чуприяном от 18.04.2022 г.)

45. Программа подготовки дежурно-диспетчерского персонала единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований (утв. протоколом заседания Правительственной комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности от 02.06.2020 № 2)

46. Руководство «АРМ Дежурного оператора» ЗАО НТЛ «НЭКСТ ТЕХНИКА» г. Владивосток 2013 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена методическим советом Учебного центра. Протокол № 6 от «28» 02 2024 г.