

СОГЛАСОВАНО

Начальник МБУ
«Центр по чрезвычайным
ситуациям Минераловодского городского
округа»

А.С. Вологин

«23 » августа 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Исполняющий полномочия главы
Минераловодского городского округа,
первый заместитель главы администрации
Минераловодского городского округа

В.С. Сергиенко

«23 » августа 2022 г.



ПРОГРАММА
обучения по дополнительной профессиональной программе
повышения квалификации: «Подготовка персонала
дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования
системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112»
в МБУ «Центр по чрезвычайным ситуациям
Минераловодского городского округа»
(36 часов)

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

Минеральные Воды
2022 г.

1. Цели и задачи образовательной программы

Цель:

Программа предназначена для подготовки персонала дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб (далее - ДДС), единых дежурно-диспетчерских служб (далее - ЕДДС) в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (далее - система-112) с использованием дистанционных технологий, достижения ими уровня профессиональной компетенции в области функционирования системы-112, в том числе работе с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программным комплексом системы-112, позволяющим самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

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

- определение назначения, целей создания и задач системы "112";
- изучение законодательных, нормативных правовых актов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации в области создания и функционирования системы-112;
- получение знаний и формирование практических навыков необходимых для эффективной работы по приему и обработки вызовов в системе-112 в части касающейся своей компетенции.

2. Требования к обучающимся по программе

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

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

- способностью работать самостоятельно, принимать решения;
- способностью использовать навыки работы с информацией из различных источников для решения профессиональных и социальных задач;
- способностью к письменной и устной коммуникации на родном (государственном) языке;
- способностью использовать базовые теоретические знания для решения профессиональных задач;
- знанием иерархической структуры существующей системы органов исполнительной власти, соответствующей действующим нормативным правовым актам и нормативным документам в рамках профессиональной деятельности;
- наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами вычислительной техники;
- наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами коммуникаций и связи.

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны:
знать:

- 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.

иметь навыки:

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

4. Структура и содержание учебной дисциплины

Срок обучения: 36 часов.

Форма обучения: очно-заочная, с помощью системы дистанционного обучения.

Форма сдачи итоговой аттестации: зачет - 4 часа.

4.1. Учебный план

Н п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самост оятель ная работа	Вебин ары	Практ ическ ая работ а	
2		3	4	5	6	7
	Правовая подготовка	2	2	-	-	-
	Специальная подготовка	30	-	10	20	-
	Зачет	4	-	-	-	4
Итого:		36	2	10	20	4

4.2. Тематический план

N п/п	Наименование разделов	Всего часо в	В том числе				При меча ние
			Само стоят ельн ая рабо та	Веб ина ры	Прак тиче ская рабо та	Зач ет	
1	2	3	4	5	6	7	8

Раздел 1. Правовая подготовка

1.1	Нормативно-правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"	2	2	-	-		
Итого по разделу 1:		2	2	-	-		

Раздел 2. Специальная подготовка

2.1	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112". Особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ	2	-	2	-		
2.2	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру "112". ЦУКС, ЕДДС	4	-	4	-		
2.3	Характеристика происшествий	2	-	2	-		
2.4	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование	2	-	-	2		
2.5	Алгоритмы приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) в рамках функционирования системы-112	4	-	2	2		
2.6	Состав, технические характеристики и функциональные возможности	2	-	-	2		

	оборудования, применяемого в ДДС в рамках функционирования системы-112						
2.7	Отработка алгоритмов действий персонала ДДС в рамках функционирования системы-112	14	-	-	14		
Итого по разделу 2:		30	-	10	20		

Раздел 3. Итоговый контроль

3.1	Зачет	4				4	
Итого по разделу 3:		4				4	
Итого:		36	2	10	20	4	

4.4. Содержание рабочей программы

Раздел 1. Правовая подготовка

Тема 1.1. Нормативно-правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"

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. Специальная подготовка

Тема 2.1. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112". Особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ

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 хранения данных).

Схема приема и обработки вызовов по номеру "112" (централизованная или децентрализованная).

Организационная структура системы-112 в субъекте РФ, характеристика объектов системы-112.

Взаимодействие системы-112 с автоматизированными информационными системами экстренных оперативных служб, развернутыми в субъекте РФ.

Особенности межведомственного взаимодействия в субъекте РФ.

Гема 2.2. Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру "112". ЦУКС, ЕДДС

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

Правовые основы деятельности служб МЧС России.

Организационная структура.

Выполнение основных функций по назначению.

Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Назначение, основные задачи и направления деятельности полиции.

Правовые основы деятельности полиции.

Организационная структура.

Выполнение основных функций по назначению.

Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

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

Правовые основы деятельности служб скорой медицинской помощи.

Организационная структура.

Выполнение основных функций по назначению.

Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Службы жизнеобеспечения ЖКХ субъектов 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.

Федеральное казенное учреждение ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ.

Назначение, состав, структура и функциональные возможности.

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ с НЦУКС.

Нормативно-правовое обеспечение и алгоритм взаимодействия ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ с системой-112.

Средства телекоммуникации и автоматизации взаимодействия и варианты их применения.

Единая дежурно-диспетчерская служба.

Предназначение, структура и особенности функционирования ЕДДС муниципальных образований.

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

Тема 2.3. Характеристика происшествий

Классификация обращений населения по единому номеру "112".
Классификация происшествий. Классификация ЧС.

Правила принятия решения оператором ЦОВ об оповещении экстренных оперативных и аварийных служб с учетом их территориальной и функциональной принадлежности.

Тема 2.4. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное магирование

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 магирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию.

Тема 2.5. Алгоритмы приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) в рамках функционирования системы-112

Алгоритмы приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) ДДС, интегрированных с системой-112, с учетом ведомственных нормативных документов.

Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по

окстренному реагированию на принятый вызов.

Алгоритмы 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.

Гема 2.6. Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ДДС в рамках функционирования системы-112

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.

Гема 2.7. Отработка алгоритмов действий персонала ДДС в рамках функционирования системы-112

Запуск программы и регистрация диспетчера в системе.

Внешний вид программы (с учетом индивидуальностей интерфейса конкретной ДДС).

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Особенности приема и обработки SMS, факс-сообщения.

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

Справочники системы.

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ системы-112, диспетчеров ДДС по вводным, задаваемым преподавателем, в том числе при возникновении и ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей и т.п.

Отработка карточки информационного обмена под ролями, "диспетчер ЕДДС", "диспетчер ДДС".

Особенности работы диспетчера ЕДДС: контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования.

Отработка навыков атрибутивного поиска на карте объектов классифицированных типов.

Указание и уточнение местоположения объектов, связанных с происшествием, как с помощью визуальных графических средств, так и с помощью прямого ввода координат.

Определение места возникновения происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них.

Навыки определения ориентиров для установления места происшествия.
Навыки использования электронных и печатных карт.

Навыки использования навигационной информации о местонахождении и перемещении сил и средств реагирования, при наличии технических возможностей используемых технологий ГЛОНАСС/GPS.

Раздел 3 Итоговый контроль

Зачет

**Нормативно правовые документы, используемые при обучении по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации:
«Подготовка операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»**

1. Конституция Российской Федерации;
2. Федеральный закон от 07 июля 2003 года N 126-ФЗ "О связи";
3. Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";
4. Федеральный закон от 22 августа 1994 года N 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 N 68-ФЗ "О защите населения и территории 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 N 35-ФЗ "О противодействии терроризму";
10. Федеральный закон от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";
11. Федеральный закон от 07 февраля 2011 года N 3-ФЗ "О полиции";
12. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
13. Указ Президента Российской Федерации от 06 марта 1997 года N 188 "Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера";
14. Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года N 1632 "О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации";
15. Указ Президента Российской Федерации от 9 ноября 2001 года N 1309 "О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности";
16. Указ Президента Российской Федерации от 15 февраля 2006 года N 116 "О мерах по противодействию терроризму";
17. Указ Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 года N 868 "Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий";
18. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года N 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112";
19. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 года

11
N 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 N 304 "О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";

21. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года N 794 "Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций";

22. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года N 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 01 ноября 2012 года N 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных";

24. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 марта 1997 года N 334 "О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";

25. Постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2000 года N 878 "Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей";

26. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года N 1240-р об утверждении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер "112" на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований;

27. Приказ Министерства информационных технологий и связи от 08 августа 2005 года N 98 "Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования";

28. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20 июня 2013 года N 388 "Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи";

29. Методические материалы МЧС России по созданию системы-112;

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

31. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Общее описание системы - М.: ЦИЭКС, 2013.

32. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя СПО АРМ преподавателя. - М.: ЦИЭКС, 2013.

33. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы-112 Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.

34. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112.

Руководство АРМ администратора контакт-центра Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.

35. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы ЕДДС Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.

36. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы "01" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.

37. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы "02" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.

38. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы "03" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.

39. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы "04" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.

40. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы "Антитеррор" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.

41. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя "История вызовов" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.

42. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя "Конструктор статистических отчетов" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.

43. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство администратора контакт-центра "События и статистика" Протей. - М: ЦИЭКС, 2013.

44. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя АРМ дежурного оператора. НЭКСТ ТЕХНИКА. - М.: ЦИЭКС, 2013.

45. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Технологическая инструкция диспетчера ЕДДС. НЭКСТ ТЕХНИКА. - М: ЦИЭКС, 2013.

46. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Технологическая инструкция диспетчера службы "01". НЭКСТ ТЕХНИКА. - М.: ЦИЭКС, 2013.

47. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Технологическая инструкция диспетчера службы "02". НЭКСТ ТЕХНИКА. - М.: ЦИЭКС, 2013.

Разработал:

Инструктор
гражданской обороны

П.А. Кукота