



МИНИСТЕРСТВО
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ,
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ
СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ
(МЧС РОССИИ)

Органы власти субъектов
Российской Федерации
(по списку)

**СТАТС-СЕКРЕТАРЬ -
ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА**

Театральный проезд, 3, Москва, 109012
Тел. 8(499)216-79-01; факс: 8(495)624-19-46
Телетайп: 114-933 «ФОТОН», 114-934 «ФОТОН»
E-mail: info@mchs.gov.ru

02 СЕН 2014 № 43-4203-33

На № _____ от _____

МЧС России направляет для использования в работе комплект Методических рекомендаций по проведению обучения персонала системы-112 на базе образовательных организаций высшего образования МЧС России, учебных центров ФПС и учебно-методических центров субъектов Российской Федерации с приложением программ обучения персонала системы-112 (далее – комплект Методических рекомендаций по обучению).

Комплект Методических рекомендаций по обучению размещен на официальном Интернет-портале МЧС России по адресу: www.mchs.gov.ru в разделе деятельность/методические материалы.

Приложение: Комплект Методических рекомендаций по обучению
на 94 л. в 1 экз.

В.С. Артамонов

**Методические рекомендации
по организации обучения персонала,
привлекаемого к выполнению задач системы-112**

Оглавление

Введение.....	3
Термины и определения	5
1. Основные положения.....	5
2. Требования к обучаемым и обученному персоналу.....	10
3. Виды образования и образовательных программ, формы обучения.....	14
4. Порядок обучения персонала в образовательных организациях различных категорий.....	17
5. Порядок направления персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, для прохождения обучения в образовательные организации.....	21
6. Порядок допуска к исполнению служебных обязанностей персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112.	23
Приложение 1. Примерная учебная программа «Подготовка операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	
Приложение 2. Примерная учебная программа «Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	
Приложение 3. Примерная учебная программа «Профессиональная переподготовка персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»»	

Введение

1. В настоящее время в Российской Федерации проводится работа по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (далее – система-112), Положение о которой утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N958.

В 2013 году проведены государственные приемочные испытания системы-112 в Республике Татарстан и Курской области. В целом создание системы-112 в Российской Федерации в соответствии с Федеральной целевой программой «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы», утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 года №223 (далее – ФЦП), предусматривает ежегодное проведение государственных испытаний в ряде субъектов Российской Федерации.

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

Поскольку подготовка персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, является новой задачей, Федеральной целевой программой предусмотрены мероприятия, направленные на создание системы обучения и непосредственно обучение персонала, с выделением соответствующего ежегодного федерального финансирования.

Организация обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, регламентируется Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", Положением о системе-112, ФЦП. Согласно указанным документам за счет средств федерального бюджета создаются центры обучения на базе образовательных организаций Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее - МЧС России), разрабатываются учебно-методические комплекты, проводится обучение преподавателей образовательных организаций МЧС России и персонала дежурно-диспетчерских служб федеральных органов исполнительной власти. За счет средств субъектов Российской Федерации проводится обучение преподавателей центров обучения субъектового подчинения, а также персонала центров обработки вызовов и региональных дежурно-диспетчерских служб

экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб (далее – региональные ДДС), интегрированных с системой-112.

Согласно Положению о системе-112 подготовку и переподготовку персонала, обеспечивающего функционирование системы-112, организуют органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления в пределах своих полномочий.

С целью предъявления единых требований к уровню подготовки персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, и контроля за качеством осуществления обучения к образовательным программам, методическим материалам и итоговой аттестации должны предъявляться единые требования.

3. Настоящие Методические рекомендации разработаны для оказания помощи федеральным органам исполнительной власти, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, образовательным организациям в организации и проведении подготовки соответствующих категорий персонала.

Методические рекомендации разработаны с учетом опыта обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, в отдельных образовательных организациях высшего образования МЧС России и субъектах Российской Федерации.

Термины и определения

Система-112 – государственная территориально-распределенная автоматизированная информационно-управляющая система субъекта Российской Федерации, реализующая услугу обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Объект системы-112 – объект организационной структуры системы-112, представляющий собой совокупность программно-аппаратных комплексов системы-112, персонала системы-112 и помещений для их размещения, оснащенных всеми видами коммуникаций, необходимых для выполнения задач системы-112. Под объектами системы-112 в данном документе подразумеваются центры обработки вызова административного центра (далее - ЦОВ-АЦ), резервные центры обработки вызовов (далее – РЦОВ), центры обработки вызовов на базе единых дежурно-диспетчерских служб (далее - ЦОВ-ЕДДС).

Объект автоматизации системы-112 – участник информационного обмена системы-112, в помещении которого установлен программно-аппаратный комплекс системы-112, обеспечивающий обмен информацией с объектами системы-112 в рамках единого информационного пространства системы-112. Под объектами автоматизации в данном документе подразумеваются единые дежурно-диспетчерские службы (далее – ЕДДС), дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб (далее - ДДС), центры управления в кризисных ситуациях (далее - ЦУКС).

Центр обработки вызовов (ЦОВ) – объект системы-112, осуществляющий прием и обработку вызовов по единому номеру «112» от населения и передачу их на реагирование в соответствующие ДДС, прием и обработку информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, а также осуществляющий информационное взаимодействие с органом повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее - РСЧС).

ЦОВ-АЦ – центр обработки вызовов расположенный, как правило, в административном центре субъекта, с программно-аппаратным комплексом, позволяющим принимать вызовы со всей территории субъекта.

РЦОВ – резервный центр обработки вызовов, территориально разнесенный с ЦОВ-АЦ, с программно-аппаратным комплексом, позволяющим принимать вызовы со всей территории субъекта.

ЦОВ-ЕДДС – центр обработки вызовов, расположенный на базе ЕДДС муниципального образования, с программно-аппаратным комплексом, позволяющим принимать вызовы с территории муниципального образования. Данный объект системы-112 создается при децентрализованной схеме обработки вызовов.

Единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС) - орган повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, предназначенный для оперативного реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайных ситуаций, эффективности взаимодействия привлекаемых сил и средств постоянной готовности при совместных действиях по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Децентрализованная схема обработки вызовов – организационный порядок обработки вызовов, при котором поступающие в систему-112 вызовы обрабатываются персоналом системы-112, расположенным в ЦОВ-ЕДДС того муниципального образования, с территории которого поступил вызов.

Централизованная схема обработки вызовов – организационный порядок обработки вызовов, при котором поступающие в систему-112 вызовы обрабатываются персоналом системы-112, расположенным в ЦОВ-АЦ/РЦОВ.

Операторский персонал – персонал ЦОВ-АЦ, РЦОВ и ЦОВ-ЕДДС, в должностные обязанности которого входит деятельность по приему и обработке вызовов, поступающих на номер «112».

Диспетчерский персонал – персонал объектов автоматизации, привлекаемый к решению задач, решаемых системой-112. Под диспетчерским персоналом в данном документе подразумевается персонал ДДС, ЕДДС, ЦУКС.

1. Основные положения

1. 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. Основными задачами обучения являются:

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

- овладение приемами и способами действий при опросе заявителя и работе с оборудованием и программным обеспечением приема и обработки вызовов по единому номеру «112»;

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

3. Персонал, которому требуется проходить обучение по направлению подготовки в рамках системы-112, делится на следующие категории:

- преподавательский персонал;

- персонал, привлекаемый к выполнению задач системы-112.

Категория «Преподавательский персонал» включает в себя преподавателей образовательных организаций МЧС России, преподавателей центров обучения субъектов Российской Федерации, преподавателей иных организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Категория «Персонал, привлекаемый к выполнению задач системы-112» включает в себя операторский персонал центров обработки вызовов, диспетчерский персонал единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований (далее - ЕДДС МО), персонал дежурно-диспетчерских служб федеральных органов исполнительной власти (далее – ФОИВ), интегрированных с системой-112, персонал региональных ДДС, интегрированных с системой-112.

4. Образовательные организации, в которых может проводиться обучение персонала, делятся на следующие категории:

- образовательные организации МЧС России;

- центры обучения субъектов Российской Федерации.

К организациям МЧС России относятся:

Образовательные организации высшего образования МЧС России (табл.1).

Таблица 1.

№ п/п	Наименование образовательной организации	Адрес
1	Академия гражданской защиты МЧС России	Московская область, городской округ Химки, мкр. Новогорск
2	Санкт-Петербургский университет государственной противопожарной службы (далее - ГПС) МЧС России	г. Санкт-Петербург, Московский проспект, д. 149
3	Ивановский институт ГПС МЧС России	г. Иваново, пр. Строителей, д. 33
4	Воронежский институт ГПС МЧС России	г. Воронеж, ул. Краснознаменная, д. 231
5	Уральский институт ГПС МЧС России	г. Екатеринбург, ул. Мира, д. 22
6	Сибирская пожарно-спасательная академия - филиал Санкт-Петербургского университета ГПС МЧС России	Красноярский край, г. Железногорск, ул. Северная, д. 1
7	Дальневосточная пожарно-спасательная академия - филиал Санкт-Петербургского университета ГПС МЧС России	г. Владивосток, ул. Суханова, д.3

Федеральные государственные бюджетные учреждения дополнительного профессионального образования учебные центры федеральной противопожарной службы (далее – УЦ ФПС) (табл.2).

Таблица 2.

№ п/п	Наименование УЦ ФПС	Адрес
Дальневосточный региональный центр		
1	Хабаровский УЦ ФПС	г. Хабаровск, ул. Орджоникидзе, д. 4
	Филиал Хабаровского УЦ ФПС	г. Южно-Сахалинск
2	УЦ ФПС по Приморскому краю	г. Артем, ул. Интернациональная, д.58
Сибирский региональный центр		
3	Красноярский УЦ ФПС	г. Красноярск, ул. 60 лет Октября, д. 97
4	Барнаульский УЦ ФПС	г. Барнаул, Комсомольский проспект, д. 132

№ п/п	Наименование УЦ ФПС	Адрес
5	Омский УЦ ФПС	г. Омск - 47, ул. 5-й Армии, д.135, корпус 1
6	УЦ ФПС по Кемеровской области	г. Кемерово, ул. Патриотов, д. 26
7	УЦ ФПС по Новосибирской области	г. Новосибирск, ул. Октябрьская, д. 86
Уральский региональный центр		
8	Екатеринбургский УЦ ФПС	г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, д. 8А
9	Тюменский УЦ ФПС	г. Тюмень, ул. 30 лет Победы, д.40
10	УЦ ФПС по Ханты-Мансийскому автономному округу	г. Сургут, ул. Транспортная, д. 4
11	УЦ ФПС по Челябинской области	г. Челябинск, ул. Троицкая, д. 1г
Приволжский региональный центр		
12	Нижегородский УЦ ФПС	г. Нижний Новгород, ул. Переходникова, д. 1А
13	Самарский УЦ ФПС	г. Самара, ул. Крупская, д.16
14	УЦ ФПС по Республике Татарстан	Республика Татарстан, г. Казань, ул. Техническая, д. 13
15	УЦ ФПС по Саратовской области	г. Саратов, ул. Московская, д. 66
16	УЦ ФПС по Пермскому краю	г. Пермь, ул. Волховская, д. 37
Центральный региональный центр		
17	Подольский учебный центр ФПС	г. Подольск, ул. Циолковского, д.18А
18	Костромской УЦ ФПС	г. Кострома, ул. Индустриальная, д.53
19	УЦ ФПС по Воронежской области	г. Воронеж, ул. Минская, д.14
Северо-Западный региональный центр		
20	Санкт-Петербургский УЦ ФПС	г. Санкт-Петербург, ул. Караваевская, д. 46
21	Сыктывкарский УЦ ФПС	г. Сыктывкар, Сысольское шоссе, д.68
Южный региональный центр		
22	Краснодарский УЦ ФПС	г. Краснодар, ул. Уральская, д. 121
23	Волгодонский УЦ ФПС	Ростовская область, г. Волгодонск, ул. 8-я Заводская, 7
24	Астраханский УЦ ФПС	г. Астрахань, ул. Савушкина, 41
Главное управление МЧС России по г. Москве		
25	Московский учебный центр ФПС	г. Москва, ул. Голубинская, д.6а

Список образовательных организаций МЧС России может уточняться по состоянию на конкретный период обучения.

Центры обучения субъектов Российской Федерации могут создаваться на территории субъектов Российской Федерации в рамках создания на их территории системы-112, в том числе на базе учебно-методических центров по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям субъектов Российской Федерации.

2. Требования к обучаемым и обученному персоналу

1. Для прохождения подготовки в области функционирования системы-112 обучаемые должны удовлетворять следующим минимальным требованиям:

- наличие среднего профессионального образования;
- наличие навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами вычислительной техники;
- наличие навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами коммуникаций и связи;
- наличие навыков набора текста – не менее 120 знаков в минуту.

2. В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны (рекомендация МЧС России):

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;

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

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;

особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;

характеристику возможных чрезвычайных ситуаций в субъекте Российской Федерации;

административно-территориальное деление и транспортную инфраструктуру субъекта Российской Федерации;

основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях;

состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ; требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.

уметь:

определять перечень и степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан и общественному порядку на основании информации, полученной от заявителя;

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

определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;

оказывать справочно-консультативную поддержку заявителю по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

определять адрес места происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них, электронных и печатных карт, по ориентирам, объектам и другим признакам;

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения, в том числе в нештатном режиме;

общаться с использованием норм речевого этикета, правил ведения телефонных переговоров по номеру «112», правил бесконфликтного общения, получая необходимую информацию за минимальное время;

доводить до абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных служб;

идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель.

иметь навыки:

действий по предназначению, позволяющих квалифицированно реагировать на вызовы;

комплексного использования всех средств регистрации информации, связи и информационного обеспечения, как в штатном, так и в нештатном режимах;

работы с автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ, заполнения унифицированной карточки информационного обмена; взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации (далее – ЧС).

3. Персонал, прошедший обучение, должен удовлетворять квалификационным требованиям, определенным профессиональными стандартами, квалификационными справочниками по соответствующим должностям, профессиям и специальностям.

Квалификационные требования к преподавательскому персоналу образовательных организаций определяются законодательством Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и регламентирующими документами конкретной образовательной организации.

В соответствии с п.12 Положения о системе-112 прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) в системе-112 осуществляется операторским персоналом.

Квалификационные требования к операторскому персоналу центров обработки вызовов, рекомендуемые МЧС России для использования до утверждения соответствующего профессионального стандарта, приведены в табл.3.

Таблица 3.

Оператор системы вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (оператор системы-112)	
Должностные обязанности	Осуществляет прием, регистрацию и документирование вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих по единому номеру «112», с использованием стандартных процедур опроса абонента с целью уточнения информации о происшествии; прием и обработку информации от подсистем мониторинга. Направляет информацию о происшествиях, а также переадресовывает вызовы в дежурно-диспетчерские службы экстренного реагирования в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования. Оказывает информационно-консультативную помощь абоненту по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности.
Должен знать	Конституцию Российской Федерации; законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - система-112); методические и нормативные документы, касающиеся организации системы-112, организации деятельности дежурно-диспетчерских служб экстренного реагирования, информационного обмена и межведомственного взаимодействия; основы трудового законодательства; правила по охране труда и пожарной безопасности; зоны территориальной ответственности служб экстренного реагирования, действующих на территории субъекта Российской Федерации; административно-

	территориальное деление, численность населения, географические, климатические и природные особенности субъекта Российской Федерации, а также иные данные о регионе; состав и функционирование комплекса средств автоматизации, общесистемного и специального программного обеспечения системы- 112.
Требования к квалификации	Среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы; наличие специальной подготовки по установленной программе по направлению профессиональной деятельности.
Старший оператор системы вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (старший оператор системы-112)	
Должностные обязанности	Организует работу дежурных смен операторов. Обеспечивает сбор данных и формирование сводной отчетности по работе операторов, ведение базы данных об основных характеристиках происшествий. При необходимости осуществляет прием, регистрацию и документирование вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих по единому номеру «112», с использованием стандартных процедур опроса абонента с целью уточнения информации о происшествии; прием и обработку информации от подсистем мониторинга; направляет информацию о происшествиях, а также переадресовывает вызовы в дежурно-диспетчерские службы экстренного реагирования в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования; оказывает информационно-консультативную помощь абоненту по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности.
Должен знать	Конституцию Российской Федерации; законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - система-112); методические и нормативные документы, касающиеся организации системы-112, организации деятельности дежурно-диспетчерских служб экстренного реагирования, информационного обмена и межведомственного взаимодействия; основы трудового законодательства; правила по охране труда и пожарной безопасности; зоны территориальной ответственности служб экстренного реагирования, действующих на территории субъекта Российской Федерации; административно-

	территориальное деление, численность населения, географические, климатические и природные особенности субъекта Российской Федерации, а также иные данные о регионе; состав и функционирование комплекса средств автоматизации, общесистемного и специального программного обеспечения системы- 112.
Требования к квалификации	Среднее профессиональное образование, наличие специальной подготовки по установленной программе по направлению профессиональной деятельности и стаж работы в должности оператора системы-112, оперативного дежурного единой дежурно-диспетчерской службы или дежурно-диспетчерской службы экстренной оперативной службы не менее 1 года.

Квалификационные требования к диспетчерскому персоналу единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований, персоналу дежурно-диспетчерских служб федеральных органов исполнительной власти, интегрированных с системой-112, персоналу региональных ДДС, интегрированных с системой-112, определяются законодательством Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и ведомственными нормативными документами.

3. Виды образования и образовательных программ, формы обучения

1. Обучение персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, проводится в виде дополнительного профессионального образования посредством реализации дополнительных профессиональных программ (программ повышения квалификации и программ профессиональной переподготовки).

Содержание дополнительной профессиональной программы обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, определяется образовательной программой, разработанной организацией, осуществляющей образовательную деятельность и согласованной с организацией, обслуживающей систему-112.

Содержание дополнительных профессиональных программ должно учитывать требования профессиональных стандартов, квалификационные требования, указанные в квалификационных справочниках. Кроме того, для каждой группы обучаемых, направленных на обучение конкретным субъектом РФ, дополнительные профессиональные программы должны включать

особенности территориального деления, характеристики территории и другие особенности конкретного субъекта Российской Федерации.

Примерные дополнительные профессиональные программы обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, приведены в Приложении.

2. По программам повышения квалификации в области функционирования системы-112 проходит обучение преподавательский персонал образовательных организаций, диспетчерский персонал единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований, персонал дежурно-диспетчерских служб федеральных органов исполнительной власти, интегрированных с системой-112, персонал региональных ДДС, интегрированных с системой-112, а также операторский персонал центров обработки вызовов, соответствующий, помимо минимальных требований, изложенных в разделе 2 п.1, одному из следующих требований:

- 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 профессионального образования в области создания и эксплуатации автоматизированных систем или в области развития систем связи и массовых коммуникаций;

- наличие стажа не менее 6 месяцев преподавательской деятельности по проведению практических занятий в области функционирования системы-112;

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

Рекомендуемое количество часов обучения персонала по программам повышения квалификации в области функционирования системы-112:

- диспетчерский персонал единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований – 36 часов;

- персонал дежурно-диспетчерских служб федеральных органов исполнительной власти, интегрированных с системой-112 – 36 часов;

- персонал региональных ДДС, интегрированных с системой-112 – 36 часов;

- операторский персонал центров обработки вызовов системы-112 – 76 часа;

- преподавательский персонал – 72 часа.

Программы повышения квалификации для различных категорий персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, должны быть

построены на единых подходах к обучению с учетом специфики каждой категории.

3. Программа повышения квалификации диспетчерского персонала единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований должна учитывать обязанность диспетчерского персонала ЕДДС МО осуществлять контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировку действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, информирование взаимодействующих дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб об оперативной обстановке о принятых и реализуемых мерах.

Программа повышения квалификации персонала дежурно-диспетчерских служб федеральных органов исполнительной власти и региональных ДДС, интегрированных с системой-112, должна учитывать специфику каждой ДДС при организации информационного обмена с системой-112, специфику обработки вызовов и организации реагирования с учетом ведомственных нормативных документов, а также обязанность персонала ДДС по размещению в системе-112 информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии).

Программа повышения квалификации операторского персонала центров обработки вызовов системы-112 должна включать разделы по оказанию при необходимости консультативной помощи, психологической поддержки абонента, действиям при приеме вызова на иностранном языке, совершенствованию коммуникативных навыков, учитывать обязанности операторского персонала по приему и обработке вызовов (сообщений о происшествиях) в системе-112, вводу в базу данных основных характеристик происшествия, анализу и передаче характеристик происшествия, а также при необходимости передаче вызовов (сообщений о происшествиях) в дежурно-диспетчерские службы соответствующих экстренных оперативных служб.

Программа повышения квалификации преподавательского персонала должна учитывать особенности дополнительных профессиональных программ обучения всех категорий персонала.

4. Обучение по программам профессиональной переподготовки в области функционирования системы-112 проходит операторский персонал центров обработки вызовов, не удовлетворяющий ни одному из требований, изложенным в п.2 настоящего раздела.

Рекомендуемый срок обучения персонала по программам профессиональной переподготовки в области функционирования системы-112 составляет 250 часов.

Программа профессиональной переподготовки операторского персонала должна дополнительно к программе повышения квалификации включать изучение нормативной базы в области РСЧС, системы-112, ФОИВ (в части взаимодействия с системой-112).

5. Обучение по программам повышения квалификации в области функционирования системы-112 осуществляется в очной форме. Обучение по программам повышения квалификации преподавательского персонала может осуществляться с применением дистанционных образовательных технологий.

Обучение по программам профессиональной переподготовки в области функционирования системы-112 осуществляется с применением дистанционных образовательных технологий.

6. Обучение персонала, не удовлетворяющего минимальным требованиям, определенным в п.1 раздела 2 настоящего документа, осуществляется в рамках профессионального обучения по программам повышения квалификации, аналогичным по содержанию описанным выше программам повышения квалификации в рамках дополнительного профессионального образования, в образовательных организациях, имеющих право на соответствующий вид деятельности. Порядок обучения данной категории персонала аналогичен порядку обучения, описанному в разделе 4 настоящего документа.

4. Порядок обучения персонала в образовательных организациях различных категорий

1. Образовательные организации высшего образования МЧС России посредством реализации дополнительных профессиональных программ проводят обучение всех категорий персонала, которому требуется проходить обучение по направлению подготовки в рамках системы-112.

В 2013 году в рамках выполнения мероприятий ФЦП учебными классами для обучения персонала были оборудованы 7 образовательных организаций высшего образования МЧС России, представленных в табл.1. В состав учебных классов вошли автоматизированные рабочие места (далее - АРМ), серверное, коммутационное, демонстрационное оборудование и др. На АРМ установлено специальное программное обеспечение (далее - СПО) системы-112 следующих разработчиков:

- Научно-технического центра «Протей»;
- Закрытого акционерного общества «Научно-техническая лаборатория» «НЭКСТ ТЕХНИКА»;
- Общества с ограниченной ответственностью «ICL-КПО ВС»;

- Закрытого акционерного общества «Стинс Коман».

Регулярный процесс обучения персонала планируется начать в 2014 году. Количество обучаемых по данному направлению в образовательной организации в течение заданного промежутка времени определяется количеством рабочих мест, количеством преподавателей, организацией учебного процесса.

В образовательных организациях высшего образования МЧС России проходит обучение персонал из любого субъекта Российской Федерации. Учебные группы при очном обучении комплектуются по категориям из обучаемых, прибывших из одного субъекта Российской Федерации.

Практические занятия с учебными группами при очном обучении проводятся с использованием того СПО системы-112, которое используется (установлено) на объектах системы-112 субъекта РФ, направившего на обучение данную учебную группу.

При отсутствии в образовательных организациях СПО, установленного на объектах системы-112 в конкретном субъекте РФ, практические занятия по согласованию образовательной организации и субъекта РФ проводятся с использованием одного из видов СПО, установленных в образовательной организации. В этом случае по окончании обучения субъект РФ организует обязательную стажировку персонала, прошедшего обучение, на объектах системы-112 (на своей территории или территории других субъектов РФ), на которых установлено необходимое СПО, с назначением персональных наставников из числа наиболее подготовленных сотрудников объекта системы-112. Наставник в письменной форме подтверждает готовность проходящего стажировку к самостоятельной работе. Срок стажировки определяется субъектом РФ. Обязательство субъекта о проведении стажировки указывается в соглашении о выборе СПО между субъектом РФ и образовательной организацией. Субъект РФ несет ответственность за организацию подготовки и переподготовки персонала (Положение о системе-112).

Обучение с применением дистанционных образовательных технологий проводится образовательной организацией в индивидуальном порядке с заключением соответствующего договора. Обучаемому обеспечивается доступ через сеть Интернет к информационным ресурсам образовательной организации по программе профессиональной переподготовки в области функционирования системы-112. Программа профессиональной переподготовки в области функционирования системы-112 может предусматривать очно-заочную или заочную форму обучения. Пропорции часов очного и заочного обучения при очно-заочной форме обучения, порядок проведения итоговой аттестации определяются программой профессиональной переподготовки.

Обучение с применением дистанционных образовательных технологий проводится с использованием системы дистанционного обучения персонала системы-112, разработанной в рамках выполнения мероприятий ФЦП.

Возможность обучения с применением дистанционных образовательных технологий должна предоставляться всеми образовательными организациями высшего образования МЧС России.

На время обучения с применением дистанционных образовательных технологий обучаемому предоставляется возможность приобретения практических навыков в соответствии с программой профессиональной переподготовки на объектах системы-112 по месту проживания с назначением персонального наставника из числа наиболее подготовленных сотрудников объекта системы-112. Наставник по окончании обучения дает письменное заключение о степени готовности обучаемого к самостоятельной работе.

2. Учебные центры ФПС начинают обучение по программам профессиональной переподготовки в области функционирования системы-112 по мере их оснащения необходимым оборудованием, СПО системы-112 и готовности преподавателей. Состав необходимого оборудования и доступного для обучения СПО определяется на этапе разработки технического задания на оснащение учебного центра ФПС. Подготовка преподавателей осуществляется на базе образовательных организаций высшего образования МЧС России.

В учебных центрах ФПС могут проходить обучение все категории персонала, за исключением преподавательского состава.

Порядок обучения всех категорий персонала совпадает с порядком обучения, изложенным в п.1 настоящего раздела.

Обучение с применением дистанционных образовательных технологий проводится в учебных центрах ФПС при наличии технической возможности.

3. Центры обучения субъектов Российской Федерации создаются на территории субъектов Российской Федерации по их решению. Место размещения, оснащение штатная структура центров обучения субъектов Российской Федерации определяются в техническом проекте на систему-112 субъекта российской Федерации.

Центр обучения субъекта Российской Федерации оснащается СПО системы-112, используемым на объектах системы-112 данного субъекта РФ.

Центры обучения субъектов Российской Федерации начинают обучение по программам профессиональной переподготовки в области функционирования системы-112 по мере их оснащения необходимым оборудованием, СПО системы-112 и готовности преподавателей. Подготовка преподавателей осуществляется на базе образовательных организаций высшего образования МЧС России.

В центрах обучения субъектов Российской Федерации могут проходить обучение следующие категории персонала:

- операторский персонал центров обработки вызовов;
- диспетчерский персонал ЕДДС МО;
- персонал региональных ДДС, интегрированных с системой-112.

Обучение в центрах обучения субъектов Российской Федерации проходят, как правило, учебные группы, сформированные из персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, того субъекта, в котором создан центр обучения. Кроме того, в центре обучения субъекта Российской Федерации могут проходить обучение учебные группы, сформированные в субъектах РФ, использующих тот же вид СПО системы-112.

Обучение с применением дистанционных образовательных технологий проводится в центрах обучения субъектов Российской Федерации при наличии технической возможности. В этом случае порядок обучения аналогичен порядку, описанному в п.1 настоящего раздела.

4. Освоение дополнительных профессиональных образовательных программ завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме, определяемой организацией, осуществляющей образовательную деятельность, самостоятельно. Итоговая аттестация в заочной форме может проводиться только в присутствии лица, проходящего итоговую аттестацию, его наставника, несущего ответственность за соблюдение правил проведения итоговой аттестации.

Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются удостоверение о повышении квалификации и (или) диплом о профессиональной переподготовке.

В соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 01 июля 2013 г. №499 «О порядке организации осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» документ о квалификации выдается на бланке, являющимся защищенным от подделок полиграфической продукцией, образец которого самостоятельно установлен образовательной организацией. Методические рекомендации по разработке, заполнению, учету и хранению бланков документов о квалификации представлены в письме Министерства образования и науки РФ от 21 февраля 2014 г. №АК-316/06.

5. По окончании обучения рекомендуется проведение стажировки для всех категорий персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 и прошедшего обучение, на объектах системы-112, на которых установлено необходимое СПО, с назначением персональных наставников из числа наиболее

подготовленных сотрудников объекта системы-112. Наставник в письменной форме подтверждает готовность проходящего стажировку к самостоятельной работе. Срок стажировки определяется субъектом РФ.

Выбор объектов системы-112 субъекта РФ для проведения обязательных стажировок и заочного обучения, а также выбор наставников в этих случаях осуществляется с привлечением Главных управлений МЧС России (далее - ГУ МЧС России) по субъекту РФ.

6. В целях поддержания уровня знаний и практических навыков по обработке редко поступающих (в том числе сезонных) сообщений о происшествиях, обучения вопросам, связанным с изменениями алгоритмов обработки вызовов, оборудования, программного обеспечения и др. проводятся периодические инструктажи персонала с привлечением представителей администрации субъекта РФ, научных организаций, ГУ МЧС России по субъекту РФ, разработчиков СПО системы-112 и оборудования.

7. Повышение квалификации проводится по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет в течение всей трудовой деятельности работников. Его периодичность устанавливает работодатель.

8. Все образовательные учреждения, в которых может проводиться обучение персонала в интересах системы-112, должны иметь лицензию на осуществление образовательной деятельности по подвидам дополнительного образования в области функционирования системы-112.

5. Порядок направления персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112, для прохождения обучения в образовательные организации

1. Персонал ДДС федеральных органов исполнительной власти, интегрированных с системой-112, направляется для обучения по программам повышения квалификации соответствующими федеральными органами исполнительной власти. Для этого федеральные органы исполнительной власти направляют заявки на обучения персонала в МЧС России в пределах федерального финансирования, выделенного на соответствующее мероприятие ФЦП для конкретного ФОИВ на текущий год. Указанное финансирование распространяется на оплату обучения персонала, командировочных расходов и проживание во время обучения.

МЧС России обобщает собранные заявки и распределяет их по организациям МЧС России, осуществляющим обучение, с учетом удаленности конкретного субъекта РФ от образовательного учреждения. Организация МЧС

России, осуществляющая обучение, получает от МЧС России субсидию на проведение обучения пропорционально количеству обучаемого персонала ДДС федеральных органов исполнительной власти, интегрированных с системой-112, в пределах федерального финансирования, выделенного на соответствующее мероприятие ФЦП для конкретного ФОИВ на текущий год.

2. Операторский персонал центров обработки вызовов, диспетчерский персонал ЕДДС МО, персонал региональных ДДС, интегрированных с системой-112, преподавательский состав центров обучения субъектов Российской Федерации направляется для обучения по дополнительным профессиональным программам в соответствии с заявкой субъекта РФ.

При направлении указанного персонала для обучения в образовательной организации МЧС России, уполномоченный орган исполнительной власти субъекта РФ представляет заявку на обучение в МЧС России с указанием, при необходимости, конкретной образовательной организации и ориентировочных сроков обучения. Данные о потребности в подготовке персонала системы-112 в случае, если обучение планируется в первом полугодии, должны быть предоставлены не позднее 1 декабря года, предшествующего обучению. Данные о потребности в подготовке персонала системы-112 в случае, если обучение планируется во втором полугодии, должны быть предоставлены не позднее 1 июня текущего года. Внесение изменений в график обучения осуществляется по запросу субъекта Российской Федерации и согласованию с образовательной организацией МЧС России.

Финансирование обучения операторского персонала центров обработки вызовов осуществляется за счет федеральных средств, выделенных на соответствующее мероприятие в рамках ФЦП. МЧС России направляет указанные средства в организацию МЧС России, проводящую обучение. При этом финансирование командировочных расходов и проживания осуществляется за счет средств субъекта РФ. В 2014 году аналогичный порядок финансирования предусмотрен для диспетчерского персонала ЕДДС МО. Обучение в организациях МЧС России диспетчерского персонала ЕДДС МО после 2014 года, а также персонала региональных ДДС, интегрированных с системой-112, и преподавательского состава центров обучения субъектов Российской Федерации, командировочные расходы и расходы на проживание финансируются полностью за счет средств субъекта РФ или соответствующей организации.

Обучение операторского персонала центров обработки вызовов, диспетчерского персонала ЕДДС МО, персонала региональных ДДС, интегрированных с системой-112, в центрах обучения субъектов Российской Федерации, командировочные расходы и расходы на проживание

финансируются полностью за счет средств субъекта РФ или соответствующей организации.

6. Порядок допуска к исполнению служебных обязанностей персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112


Персонал, привлекаемый к выполнению задач системы-112, допускается к исполнению служебных обязанностей при наличии удостоверения или диплома об успешном освоении соответственно программы повышения квалификации или программы профессиональной переподготовки и при наличии подтверждающих документов, указанных в п.2 раздела 3 для отдельных категорий персонала.

При допуске персонала к исполнению служебных обязанностей рекомендуется учитывать прохождение стажировки на объектах системы-112 и заключение наставника о готовности к самостоятельной работе.

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

УТВЕРЖДАЮ

Статс-секретарь - заместитель Министра
Российской Федерации по делам
гражданской обороны, чрезвычайным
ситуациям и ликвидации последствий
стихийных бедствий


В.С. Артамонов
« 7 » 09 2014г.

ПРИМЕРНАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

**«Подготовка операторского персонала системы обеспечения
вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»»**
(наименование программы)

Категория: «Оператор центра обработки вызовов, оператор резервного
центра обработки вызовов, оператор центра обработки вызовов на базе
ЕДДС муниципального образования»

СОГЛАСОВАНО

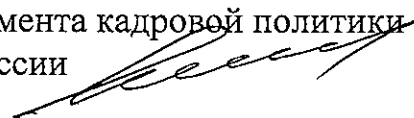
Начальник Управления
информационных технологий
и связи МЧС России



С.В. Власов

СОГЛАСОВАНО

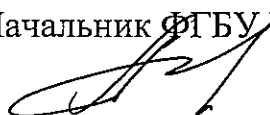
Заместитель директора
Департамента кадровой политики
МЧС России



Ю.Н. Шириков

СОГЛАСОВАНО

Начальник ФТБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ)



В.А. Акимов

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

Основными задачами подготовки операторского персонала системы-112 являются:

изучение законодательных, нормативных правовых актов Российской Федерации и МЧС России по организации реагирования на чрезвычайные ситуации, предназначению, структуре и функционированию системы-112;

получение знаний и формирование практических навыков, необходимых для эффективной работы в качестве оператора центра обработки вызова (далее – ЦОВ) экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

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

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

- 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 120 знаков в минуту.

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;

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

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;

особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;

характеристику возможных чрезвычайных ситуаций в субъекте Российской Федерации;

административно-территориальное деление и транспортную инфраструктуру субъекта Российской Федерации;

основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях;

состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ;

требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.

уметь:

определять перечень и степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан и общественному порядку на основании информации, полученной от заявителя;

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

определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;

оказывать справочно-консультативную поддержку заявителю по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

определять адрес места происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них, электронных и печатных карт, по ориентирам, объектам и другим признакам;

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения ЦОВ, в том числе в нештатном режиме;

общаться с использованием норм речевого этикета, правил ведения телефонных переговоров по номеру «112», правил бесконфликтного общения, получая необходимую информацию за минимальное время;

доводить до абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных служб;

идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель.

иметь навыки:

действий по предназначению, позволяющих квалифицированно реагировать на вызовы;

комплексного использования всех средств регистрации информации, связи и информационного обеспечения ЦОВ, как в штатном, так и в нештатном режимах;

работы за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ, заполнения электронной карточки заявки о происшествии; взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС;

использования приемов и методов психической саморегуляции.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

Срок обучения: 76 часов

Форма обучения: очно

Режим занятий: 7-8 часов в день

4.1. Учебный план

№ 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.	Общая подготовка	42	20	22	
3.	Специальная подготовка	29	10	29	
4.	Зачет	4			4
ИТОГО:		76	31	41	4

4.2. Календарный учебный график

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	7	8	8	8	8	С	-	39
2 неделя	8	8	8	8	1 + 3			37
								76

Примечание: З – зачет; С – самостоятельная работа.

4.3. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Примечание
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги, выездные занятия	
1	2	3	4	5	6
Раздел 1. Правовая подготовка					
1.1	Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации ЧС, нормативно-правовое	1	1		

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Примечание
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги, выездные занятия	
1	2	3	4	5	6
	регулирование в области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»				
ИТОГО по разделу 1:		1	1		
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».	3	3		
2.3	Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС.	4	2	2	
2.4	Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и системы-112. Система оповещения населения о ЧС.	4	2	2	
2.5	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112	2	2		
2.6	Характеристика происшествий, комплексное реагирование	2	2		
2.7	Правила опроса заявителей	6	2	4	
2.8	Культура речевого общения	6	2	4	
2.9	Основы психологии	6	2	4	
2.10	Оказание консультационной поддержки	4	1	3	
2.11	Лингвистическая подготовка	4	1	3	
ИТОГО по разделу 2:		42	20	22	
Раздел 3. Специальная подготовка					
3.1	Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в	2	2		

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Примечание
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги, выездные занятия	
1	2	3	4	5	6
	субъекте Российской Федерации				
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 и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ	2	2		
3.5	Топографическая подготовка	4	1	3	
3.6	Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ	16		16	
3.7	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	1	1		
ИТОГО по разделу 3:		29	10	19	
Раздел 4. Итоговый контроль					
4.1	Зачет	4			4
ИТОГО по разделу 4:		4			4
ИТОГО:		76	31	41	4

4.4. 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»

Лекция – 1 час.

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.

Раздел 2. Общая подготовка

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

Лекция – 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».

Лекция – 3 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, ЦУКС, ЕДДС.

Лекция - 2 часа.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России и 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 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 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.

Выездное занятие – 2 часа.

Выездное занятие по тематике вопроса на территории дежурно-диспетчерских служб.

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

Лекция – 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, правоохранительных органов, 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» (№ 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).

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 РФ.

Выездное занятие – 2 часа.

Выездное занятие по тематике вопроса на территории дежурно-диспетчерских служб.

Тема 2.5. 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 2.6. Характеристика происшествий, комплексное реагирование.

Лекция – 2 часа.

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

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

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

Тема 2.7. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова.

Лекция - 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.

Практическое занятие – 4 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.

Обсуждение перечня основной и дополнительной группы вопросов.

Тема 2.7. Культура речевого общения.

Лекция - 2 час.

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.

Семинарское занятие – 4 часа.

Закрепление у слушателей знаний и навыков связанных с правильным произношением отдельных слов и словосочетаний. Построение предложений и фраз в соответствии с требованиями официально-делового стиля. Использование техники активного слушания.

Правила телефонных переговоров.

Тема 2.8. Основы психологии.

Лекция - 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.

Практические занятия – 4 часа.

Закрепление приемов саморегуляции и самоконтроля функционального состояния.

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 2.9. Оказание консультационной поддержки.

Лекция - 1 час.

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.

Практические занятия – 3 часа.

Отработка практических навыков по использованию внутренней базы знаний и Интернет-портала в части, касающейся оказания консультативной поддержки населению по вопросам безопасности жизнедеятельности.

Тема 2.10. Лингвистическая подготовка.

Лекция - 1 час.

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

Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

Практические занятия – 3 часа.

Отработка порядка идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов субъекта РФ.

Раздел 3. Специальная подготовка

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

Лекция - 2 часа.

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

Данные о потенциально опасных объектах субъекта РФ.

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

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

Лекция - 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 РФ, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112.

Лекция – 2 часа.

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 хранение 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.

Тема 3.4. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ

Лекция - 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. Топографическая подготовка

Лекция – 1 час.

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

Практическое занятие – 3 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.

Тема 3.6. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ

Практическое занятие – 18 часов

Запуск программы и регистрация оператора в системе.

Внешний вид программы.

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Порядок заполнения унифицированных полей карточки информационного обмена.

Прием и обработка вызова по телефону.

Прием и обработка SMS, факс – сообщения.

Прием и обработка сигнала от датчиков, установленных на стационарных объектах.

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, 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.

Тема 3.7. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.

Лекция - 1 час.

Регулирование вопросов охраны труда в РФ. Нормативно-правовые документы по охране труда. Основные понятия.

Организация работы по охране труда в учреждении. Виды инструктажей. Обязанности и ответственность должностных лиц за соблюдение правил охраны

труда. Обязанности и ответственность работника за соблюдение правил охраны труда.

Порядок учета и расследования несчастных случаев. Понятие несчастного случая. Работа комиссии по расследованию несчастных случаев. Документы составляемые при расследовании несчастного случая. Контроль государства за состоянием охраны труда на предприятии.

Правовые, экономические и социальные основы положения персонала (сотрудников, работников) системы-112.

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 2011 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 2003 года №794 «Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

22. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 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 2012 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 РФ 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 РФ»;

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 РФ 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 МЧС России по созданию системы-112;

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

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.

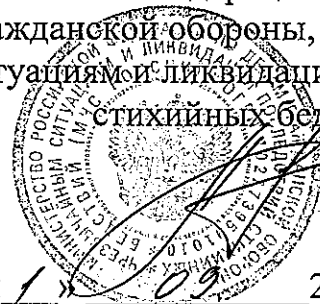
56. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы – 112. Руководство пользователя АСУ система-112 ICL - М.: ЦИЭКС, 2013.

57. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы – 112. Руководство пользователя АИУС-112 СтинсКоман. - М.: ЦИЭКС, 2013.

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

УТВЕРЖДАЮ

Статс-секретарь - заместитель Министра
Российской Федерации по делам
гражданской обороны, чрезвычайным
ситуациям и ликвидации последствий
стихийных бедствий



В.С. Артамонов

« 1 » 09 2014г.

ПРИМЕРНАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

«Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»»

(наименование программы)

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

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления
информационных технологий
и связи МЧС России

С.В. Власов

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
Департамента кадровой политики
МЧС России

Ю.Н. Шириков

СОГЛАСОВАНО

Начальник ФББУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ)

В.А. Акимов

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), 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 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

Режим занятий: 6-8 часов в день

4.1. Учебный план

№ 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	2	2		
2.	Специальная подготовка	30	11	19	
3.	Зачет	4			4
ИТОГО:		36	12	18	4

4.2. Календарный учебный график

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	8	8	8	8	3	-	-	36
Примечание: 3 – зачет								

4.3. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Примечание
			Лекции	Практические 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	1	1		

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Примечание
			Лекции	Практически е занятия, деловые игры, тренинги	
1	2	3	4	5	6
	служб по единому номеру «112»				
	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 субъекте РФ	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

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 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.

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

Лекция - 2 часа.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России и 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 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 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. 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 обработки 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 обработка 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.

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 2011 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 2003 года №794 «Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

22. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 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 2012 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 РФ 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 РФ»;

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 РФ 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 МЧС России по созданию системы-112;

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

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.

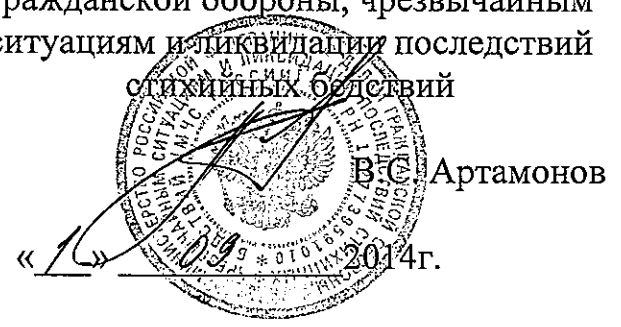
57. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы – 112. Руководство пользователя АИУС-112 СтинсКоман. - М.: ЦИЭКС, 2013.

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

УТВЕРЖДАЮ

Статс-секретарь - заместитель Министра
Российской Федерации по делам
гражданской обороны, чрезвычайным
ситуациям и ликвидации последствий

стихийных бедствий



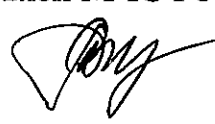
ПРИМЕРНАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

**«Профессиональная переподготовка персонала системы
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому
номеру «112»»**
(наименование программы)

Категория: «Оператор центра обработки вызовов, оператор резервного
центра обработки вызовов, оператор центра обработки вызовов на базе
ЕДДС муниципального образования»

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления
информационных технологий
и связи МЧС России

 С.В. Власов


СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
Департамента кадровой политики
МЧС России


Ю.Н. Шириков

СОГЛАСОВАНО

Начальник ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ)


В.А. Акимов

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

Основными задачами подготовки операторского персонала системы-112 являются:

изучение законодательных, нормативных правовых актов Российской Федерации и МЧС России по организации реагирования на чрезвычайные ситуации, предназначению, структуре и функционированию системы-112;

получение знаний и формирование практических навыков необходимых для эффективной работы в качестве оператора центра обработки вызова экстренных оперативных служб по единому номеру (далее – ЦОВ).

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;

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;

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;

особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;

характеристику возможных чрезвычайных ситуаций в субъекте Российской Федерации;

административно-территориальное деление и транспортную инфраструктуру субъекта Российской Федерации;

основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях;

состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ; требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.

уметь:

определять перечень и степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан и общественному порядку на основании информации, полученной от заявителя;

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

определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;

оказывать справочно-консультативную поддержку заявителю по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

определять адрес места происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них, электронных и печатных карт, по ориентирам, объектам и другим признакам;

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения ЦОВ, в том числе в нештатном режиме;

общаться с использованием норм речевого этикета, правил ведения телефонных переговоров по номеру «112», правил бесконфликтного общения, получая необходимую информацию за минимальное время;

доводить до абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных служб;

идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель.

иметь навыки:

действий по назначению, позволяющих квалифицированно реагировать на вызовы;

комплексного использования всех средств регистрации информации, связи и информационного обеспечения ЦОВ, как в штатном, так и в нештатном режимах;

работы за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ, заполнения электронной карточки заявки о происшествии; взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС;

использования приемов и методов психической саморегуляции.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

Срок обучения: 250 часов

Форма обучения: электронное обучение с применением дистанционных образовательных технологий

Режим занятий: 6-8 часов в день

4.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц)	практические занятия (очно)	практические занятия (дистанц.)	Зачет/ тест	Экзамен
1.	Социально-правовая подготовка	12		10			2	
2.	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	10		8			2	
3.	Организация защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций	6		6				
4.	Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита	12		10			2	
5.	Состояние и перспективы развития экстренных служб	12		10			2	
6.	Основы информационных технологий	18		8		8	2	
7.	Современные информационные цифровые технологии	4		4				
8.	Комплексная система экстренного оповещения населения	8		8				
9.	Система мониторинга, прогнозирования и моделирования ЧС	4		4				

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц.)	практические занятия (очно)	практические занятия (дистанц.)	Зачет/ тест	Экзамен
10.	Нормативно – правовые и исторические аспекты создания системы-112	4	2	2				
11.	Система обеспечения вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112»	14	4	8			2	
12.	Основные характеристики субъекта РФ	14		12			2	
13.	Характеристика происшествий, комплексное реагирование, правила опроса заявителей. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112	14	10		2	2		
14.	Оказание консультационной поддержки заявителю	10		4	4			
15.	Культура речевого общения	8	4		4			
16.	Психологическая подготовка	28		14	6	6	2	
17.	Лингвистическая подготовка	18	6	6	4	4		
18.	Топографическая подготовка	12		8	2	2		
19.	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ	26	2		16	8		
20.	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	4		4				
21.	Итоговый экзамен	6						6
22.	Защита дипломной работы	6						6

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц)	практически е занятия (очно)	практически е занятия (дистанц.)	Зачет/ тест	Экзамен
Итого:		250	28	128	36	30	16	12

3.1. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц)	практические занятия (очно)	практические занятия (дистанц)	Зачет	Экзамен
Раздел 1. Социально-правовая подготовка								
1.1	Система права в РФ. Источники права	2		2				
1.2	Основы конституционного права	2		2				
1.3	Основы гражданского права	2		2				
1.4	Основы административного права	2		2				
1.5	Основы уголовного права	2		2				
ИТОГО по разделу 1:		12		10			2	
Раздел 2. Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий								
2.1	Задачи и организационная структура МЧС России. Организация оперативного управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации	2		2				
2.2	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	2		2				

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц)	практические занятия (очно)	практические занятия (дистанц)	Зачет	Экзамен
2.3	Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России. Назначение, состав, структура, и основные функции	2		2				
2.4	Оперативная дежурная смена ЦУКС ГУ МЧС России. Порядок разработки паспорта территории	2		2				
ИТОГО по разделу 2:		10		8			2	
Раздел 3. Организация защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций								
3.1	Характеристика и классификация ЧС природного и техногенного характера	2		2				
3.2	Создание и функционирование нештатных аварийно-спасательных формирований	2		2				
3.3	Нормативно-правовые акты по защите населения и территорий в чрезвычайных ситуациях	2		2				
ИТОГО по разделу 3:		6		6				
Раздел 4. Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита								
4.1	Основы организации ГО	2		2				
4.2	Организация защиты в ЧС военного времени	2		2				
4.3	Действия по степеням готовности ГО органов управления и сил ГПС МЧС России	2		2				
4.4	Ядерное, химическое и биологическое оружие вероятного противника. Индивидуальные и коллективные средства защиты	2		2				

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц)	практические занятия (очно)	практические занятия (дистанц)	Зачет	Экзамен
4.5	Приборы радиационно-химическо-биологической разведки и контроля радиоактивного облучения	2		2				
ИТОГО по разделу 4:		12		10			2	
Раздел 5. Состояние и перспективы развития экстренных оперативных служб								
5.1	Законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность служб экстренного реагирования	4		4				
5.2	Состояние и перспективы развития экстренных оперативных и аварийных служб субъекта РФ	2		2				
5.3	Автоматизированные информационные системы, используемые в ДДС	4		4				
ИТОГО по разделу 5:		12		10			2	
Раздел 6. Основы информационных технологий								
6.1	Работа с ресурсами информационно-вычислительных сетей	2		2				
6.2	Общая характеристика информационных систем	2		2				
6.3	Работа с программным продуктом Microsoft Office	2		2				
6.4	Основы работы в СУБД MS Access	2		2				
6.5	Практические навыки увеличения скорости печати	8				8		
ИТОГО по разделу 6:		18		8		8	2	

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц)	практические занятия (очно)	практические занятия (дистанц)	Зачет	Экзамен
Раздел 7. Современные информационные цифровые технологии								
7.1	Современные и перспективные информационно-телекоммуникационные технологии ДДС системы-112	4		4				
ИТОГО по разделу 7:		4		4				
Раздел 8. Комплексная система экстренного оповещения населения								
8.1	Общие положения по организации системы оповещения населения	4		4				
8.2	Характеристика действующих систем оповещения населения в субъекте РФ	4		4				
ИТОГО по разделу 8:		8		8				
Раздел 9. Система мониторинга, прогнозирования и моделирования ЧС								
9.1	Мониторинг и прогнозирование ЧС	2		2				
9.2	Навигационные спутниковые системы	2		2				
ИТОГО по разделу 9:		4		4				
Раздел 10. Нормативно – правовые и исторические аспекты создания системы-112								
10.1	Нормативно – правовые и исторические аспекты создания системы-112	4	2	2				
ИТОГО по разделу 10:		4	2	2				

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц)	практические занятия (очно)	практические занятия (дистанц)	Зачет	Экзамен
Раздел 11. Система обеспечения вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112»								
11.1	Система-112: цели, задачи, организационно-технические аспекты создания	4		4				
11.2	Опыт создания и функционирования системы-112 в субъектах Российской Федерации. Перспективы развития системы-112	4		4				
11.3	Особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ	4	4					
ИТОГО по разделу 11:		14	4	8			2	
Раздел 12. Основные характеристики субъекта Российской Федерации								
12.1	Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации. Этнографический состав субъекта РФ	4		4				
12.2	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура субъекта Российской Федерации	4		4				
12.3	Потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в субъекте Российской Федерации	4		4				
ИТОГО по разделу 12:		14		12			2	

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц)	практические занятия (очно)	практические занятия (дистанц)	Зачет	Экзамен
Раздел 13. Характеристика происшествий, комплексное реагирование, правила опроса заявителей. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112								
13.1	Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова	6	4		2			
13.2	Типы происшествий, их характеристика. Порядок организации комплексного реагирования	4	2			2		
13.3	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112	4	4					
ИТОГО по разделу 13:		14	10		2	2		
Раздел 14. Оказание консультационной поддержки заявителю								
14.1	Оказание консультационной поддержки заявителю	10		6	4			
ИТОГО по разделу 14:		10		6	4			
Раздел 15. Культура речевого общения								
15.1	Современная коммуникация и правила речевого общения	8	4		4			
ИТОГО по разделу 15:		8	4		4			
Раздел 16. Психологическая подготовка								
16.1	Теоретические основы психологической помощи при кризисных и экстремальных ситуациях	2		2				
16.2	Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса	2		2				
16.3	Практическое занятие: Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса	4			2	2		
16.4	Порядок оказания экстренной	4		4				

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц)	практические занятия (очно)	практические занятия (дистанц)	Зачет	Экзамен
	психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций							
16.5	Требования, предъявляемые к личности оператора системы-112 при работе в стрессовой ситуации	2		2				
16.6	Практическое занятие: Особенности организации психологического консультирования по телефону в кризисных ситуациях через ролевые игры и обсуждения	4			2	2		
16.7	Синдром эмоционального выгорания у операторов ЦОВ системы-112	4		4				
16.8	Практическое занятие: Активизация ресурсного состояния клиента в ситуациях угрозы для жизни и здоровья, при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях	4			2	2		
ИТОГО по разделу 16:		28		14	6	6	2	
Раздел 17. Лингвистическая подготовка								
17.1	Порядок идентификации иностранных языков	18	6	6	2	4		
ИТОГО по разделу 17:		18	6	6	2	4		
Раздел 18. Топографическая подготовка								
18.1	Общие сведения по работе с ГИС и картами	4		4				
18.2	Топографические особенности субъекта, основные ориентиры на местности субъекта РФ	4		4				

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц)	практические занятия (очно)	практические занятия (дистанц)	Зачет	Экзамен
18.3	Практическое занятие: определение места происшествия на карте	4			2	2		
ИТОГО по разделу 18:		12		8	2	2		
Раздел 19. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ								
19.1	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ	2	2					
19.2	Практическое занятие: Создание электронной карточки заявки о происшествии оператором ЦОВ, диспетчером ЕДДС	6			4	2		
19.3	Практическое занятие: Организация взаимодействия оператора ЦОВ с диспетчерами ДДС, ЕДДС	6			4	2		
19.4	Практическое занятие: Практическая отработка задач оператора ЦОВ, диспетчера ЕДДС	6			4	2		
19.5	Практическое занятие: АРМ начальника смены (старшего оператора) ЦОВ	6			4	2		
ИТОГО по разделу 19:		26	2		16	8		
Раздел 20. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте								
20.1	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	4		4				
ИТОГО по разделу 20:		4		4				
21.	Итоговый экзамен	6						6

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе				форма контроля	
			лекции (очно)	лекции (дистанц)	практические занятия (очно)	практические занятия (дистанц)	Зачет	Экзамен
22.	Защита дипломной работы	6						6
Итого:		250	28	128	36	30	16	12

Раздел 1. Социально-правовая подготовка

Тема 1.1. Система права в Российской Федерации. Источники права

Лекция – 2 часа.

Понятие и основные элементы системы права. Понятие, структура, виды правовых норм. Понятие и классификация отраслей права в РФ. Понятие и виды источников права. Система законодательства в РФ.

Тема 1.2. Основы конституционного права

Лекция – 2 часа.

Источники и системы конституционного права. Основы конституционного строя РФ.

Тема 1.3. Основы гражданского права

Лекция – 2 часа.

Понятие, предмет, метод гражданского права. Источники и система гражданского права. Гражданские взаимоотношения.

Тема 1.4. Основы административного права

Лекция – 2 часа.

Понятие, предмет, метод и система административного права. Субъекты государственного управления. Административно-правовой статус граждан. Состав административного правонарушения. Система и порядок назначения административных наказаний.

Тема 1.5. Основы уголовного права

Лекция – 2 часа.

Понятие, предмет, метод и задачи уголовного права. Принципы и система российского уголовного права. Преступление: понятие, признаки категории. Состав преступления.

Раздел 2. Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

Тема 2.1. Задачи и организационная структура МЧС России. Организация оперативного управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации

Лекция – 2 часа.

Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МЧС России. Полномочия, задачи и функции МЧС России. Организация оперативного управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации.

Тема 2.2. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)

Лекция – 2 часа.

Структура РСЧС ее роль в обеспечении безопасности на территории Российской Федерации. Функции МЧС России как составной части РСЧС. Территориальные подсистемы РСЧС на примере субъекта Российской Федерации.

Тема 2.3. Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России. Назначение, состав, структура, и основные функции

Лекция – 2 часа.

Назначение и структура НЦУКС МЧС России. Задачи и функции НЦУКС МЧС России. Автоматизированная информационно-управляющая система РСЧС. Комплекс технических средств НЦУКС МЧС России.

**Тема 2.4. Оперативная дежурная смена ЦУКС ГУ МЧС России.
Порядок разработки паспорта территории**

Лекция – 2 часа.

Порядок работы оперативной дежурной смены центров управления в кризисных ситуациях главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации в повседневном режиме функционирования. Порядок работы в районе чрезвычайных ситуаций оперативных групп функциональных и территориальных подсистем РСЧС.

Порядок разработки и корректировки паспортов территории.

Раздел 3. Организация защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций

Тема 3.1. Характеристика и классификация ЧС природного и техногенного характера.

Лекция – 2 часа.

Характеристика и классификация ЧС природного характера. Характеристика и классификация ЧС техногенного характера.

Тема 3.2. Создание и функционирование нештатных аварийно-спасательных формирований.

Лекция – 2 часа.

Общая характеристика нештатных аварийно-спасательных формирований. Подготовка и обучение нештатных аварийно-спасательных формирований.

Тема 3.3. Нормативно-правовые акты по защите населения и территорий в чрезвычайных ситуациях.

Лекция – 2 часа.

Правовое регулирование безопасности жизнедеятельности населения. Правовые основы защиты населения и территорий от ЧС.

Раздел 4. Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита

Тема 4.1. Основы организации ГО

Лекция – 2 часа.

Назначение, задачи и организационная структура ГО страны. Назначение, задачи и организационная структура ГО и ГПС на военное время, пути их совершенствования.

Тема 4.2. Организация защиты в ЧС военного времени

Лекция – 2 часа.

Принципы и способы защиты населения и сотрудников ГПС в ЧС. Содержание основных мероприятий защиты в ЧС.

Тема 4.3. Действия по степеням готовности ГО органов управления и сил ГПС МЧС России

Лекция – 2 часа.

Основные мероприятия по переводу ГПС с мирного положения на военное в различных условиях. Понятие и содержание противопожарного обеспечения действий сил ГО в очагах ядерного поражения. Особенности использования сил и средств ППС в системе ГО при ведении мероприятий гражданской обороны

Тема 4.4. Ядерное, химическое и биологическое оружие вероятного противника. Индивидуальные и коллективные средства защиты

Лекция – 2 часа.

Ядерное оружие и его поражающие факторы. Химическое оружие, классификация и краткая характеристика ОВ. Характеристика биологического оружия. Характеристика биологического оружия. Средства индивидуальной защиты (СИЗ). Медицинские средства индивидуальной защиты. Комплект медицинских средств индивидуальной защиты.

Тема 4.5. Приборы радиационно-химическо-биологической разведки и контроля радиоактивного облучения

Лекция – 2 часа.

Организация радиационной, химической разведки, радиационного и химического контроля в частях и подразделениях ГПС МЧС России и на объектах экономики. Классификация и общая характеристика приборов радиационной, химической разведки и дозиметрического контроля. Основные требования по содержанию и контролю средств радиационной и химической защиты.

Раздел 5. Состояние и перспективы развития экстренных оперативных служб

Тема 5.1. Законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность служб экстренного реагирования

Лекция – 4 часа.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России и 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 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.

Тема 5.2. Состояние и перспективы развития экстренных оперативных и аварийных служб субъекта РФ

Лекция – 2 часа.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств МЧС России: служб пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств правоохранительных структур.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств скорой медицинской помощи и аварийной службы газовой сети.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических аварийной службы газовой сети.

Тема 5.3. Автоматизированные информационные системы, используемые в ДДС

Лекция – 4 часа.

Автоматизированные информационные системы (АИС) экстренных оперативных служб. Назначение, основные характеристики, перспективы развития АИС МЧС России, правоохранительных органов, 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» (№ 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).

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.

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

Раздел 6. Основы информационных технологий

Тема 6.1. Работа с ресурсами информационно-вычислительных сетей

Лекция – 2 часа.

Общая характеристика программного обеспечения информационно-вычислительных сетей. Модель взаимосвязи открытых систем. Организация локальных вычислительных сетей. Сеть Интернет.

Тема 6.2. Общая характеристика информационных систем

Лекция – 2 часа.

Основные термины и определения. Классификация и средства коммуникации вычислительных сетей. Топология построения локальных вычислительных сетей. Модель взаимосвязи открытых систем OSI.

Тема 6.3. Работа с программный продуктом Microsoft Office

Лекция – 2 часа.

Изучение приложений программного продукта Microsoft Office.

Тема 6.4. Основы работы в СУБД MS Access

Лекция – 2 часа.

Структура информационной системы. Уровни представления данных. Содержание и порядок создания баз данных.

Тема 6.5. Практические навыки увеличения скорости печати

Практическое занятие – 8 часов.

Практические занятия по освоению десятипальцевого метода быстрого набора текста на русской раскладке клавиатуры без орфографических и пунктуационных ошибок. Скорость набора текста - 120 знаков в минуту. Обучение проходит с использованием основных бесплатных программных продуктов. Клавиатурные тренажеры: "Stamina", "Все10", "Соло на клавиатуре", "Клавиатурный тренажер АК".

Раздел 7. Современные информационные цифровые технологии

Тема 7.1. Современные и перспективные информационно-телекоммуникационные технологии ДДС системы-112.

Лекция – 4 часа.

Проводная связь. Радиосвязь. Основные направления, тенденции развития систем радио и радиотелефонной связи.

Раздел 8. Комплексная система экстренного оповещения населения

Тема 8.1. Общие положения по организации системы оповещения населения.

Лекция – 4 часа.

Термины и определения. Нормативное обеспечение функционирования систем оповещения и информирования населения.

Тема 8.2. Характеристика действующих систем оповещения населения в субъекте РФ

Лекция – 4 часа.

Региональные системы оповещения населения. Комплексы технических средств оповещения П-160, П-164, П-166, КТСО-Р, КПТС АСО, АСО-8, и т.д.

Муниципальные (местные) системы оповещения населения. Локальные системы оповещения.

Основные проблемы и недостатки, влияющие на готовность действующих систем оповещения населения.

Системы информирования населения и перспективы развития.

Раздел 9. Система мониторинга, прогнозирования и моделирования ЧС

Тема 9.1. Мониторинг и прогнозирование ЧС

Лекция – 2 часа.

Назначение и задачи системы мониторинга и прогнозирования ЧС. Концепции мониторинга критически важных и потенциально опасных объектов. Основные понятия мониторинга. Основные направления работ в области создания системы мониторинга. Методы прогнозирования в процессах принятия решений.

Тема 9.2. Навигационные спутниковые системы

Лекция – 2 часа.

Классификация навигационных спутниковых систем. Структура спутниковой навигационной системы ГЛОНАСС. Сравнительный анализ систем космической навигации. Локальные системы позиционирования. Структура объединенной системы оперативно-диспетчерского управления муниципального образования (ЕДДС). Решение задачи мониторинга стационарных объектов в ЕДДС. Решение задачи мониторинга мобильных объектов в ЕДДС. Вариант построения системы контроля мобильных объектов ЕДДС.

Раздел 10. Нормативно – правовые и исторические аспекты создания системы-112

Тема 10.1. Нормативно – правовые и исторические аспекты создания системы-112.

Лекция – 4 часа.

Нормативные документы в области создания и развития системы-112 и предъявляющие к системе-112, ее элементам или инфраструктуре определенные требования.

Раздел 11. Система обеспечения вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112»

Тема 11.1. Система-112: цели, задачи, организационно-технические аспекты создания

Лекция – 4 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.

Тема 11.2. Опыт создания и функционирования системы-112 в субъектах Российской Федерации. Перспективы развития системы-112

Лекция – 4 часа.

Опыт создания и функционирования системы-112 в субъектах Российской Федерации: Курская область, Республика Татарстан, Краснодарский край,

Хабаровский край, Белгородская область, Тульская область, Московская область, Астраханская область, Ханты-Мансийский автономный округ, воронежская область, Новосибирская область.

Перспективы развития системы-112.

Тема 11.3. Особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ

Лекция – 4 часа.

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 хранение 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.

Раздел 12. Основные характеристики субъекта Российской Федерации

Тема 12.1. Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации. Этнографический состав субъекта РФ

Лекция – 4 часа.

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

Тема 12.2. Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура субъекта Российской Федерации

Лекция – 4 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 12.3. Потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в субъекте Российской Федерации

Лекция – 4 часа.

Данные о потенциально опасных объектах субъекта РФ.

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

Раздел 13. Характеристика происшествий, комплексное реагирование, правила опроса заявителей. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112

Тема 13.1. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова

Лекция – 4 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.

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.

Обсуждение перечня основной и дополнительной группы вопросов.

Тема 13.2. Типы происшествий, их характеристика. Порядок организации комплексного реагирования

Лекция – 2 часа.

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

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

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

Практическое занятие – 2 часа.

Закрепление на практике определения типа происшествий. Отработка порядка информационного взаимодействия при комплексном реагировании.

Тема 13.3. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112

Лекция – 4 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.

Раздел 14. Оказание консультационной поддержки заявителю

Тема 14.1. Оказание консультационной поддержки заявителю

Лекция - 6 часов.

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 (систему маршрутизации, управляемой пользователем с помощью клавиш тонального набора телефонного аппарата) для получения информации в соответствии с темой запроса, в том числе без участия оператора.

Практические занятия – 4 часа.

Отработка практических навыков по использованию внутренней базы знаний и Интернет-портала в части, касающейся оказания консультативной поддержки населению по вопросам безопасности жизнедеятельности.

Раздел 15. Культура речевого общения

Тема 15.1. Современная коммуникация и правила речевого общения

Лекция - 4 часа.

Современная речевая ситуация. Нормы современной русской речи. Особенности официально-делового стиля. Современная коммуникация и правила речевого общения. Культура устной публичной речи.

Практическое занятие – 4 часа.

Закрепление у слушателей знаний и навыков, связанных с правильным произношением отдельных слов и словосочетаний. Построение предложений и фраз в соответствии с требованиями официально-делового стиля. Основные правила построения публичной речи.

Правила телефонных переговоров.

Раздел 16. Психологическая подготовка

Тема 16.1. Теоретические основы психологической помощи при кризисных и экстремальных ситуациях

Лекция - 2 часа.

Влияние экстремальных ситуаций на человека. Психологическая поддержка специалистом дежурно-диспетчерской службы системы-112 лицам, находящимся в кризисных и экстремальных ситуациях.

Тема 16.2. Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса

Лекция - 2 часа.

Психология травматического стресса. Критерии ПТСР. Психологическая помощь лицам с синдромом посттравматического стресса.

Тема 16.3. Практическое занятие: Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса

Практическое занятие - 4 часа.

Критерии кризисного состояния и травматического стресса. Стресс. Концепции. Виды. Факторы.

Тема 16.4. Порядок оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций

Лекция - 4 часа.

Общие положения. Задачи по психологическому обеспечению в ЧС. Организация и порядок привлечения специалистов-психологов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, а так же организаций, входящих в структуру РСЧС к мероприятиям по оказанию ЭПП пострадавшему населению в ЧС. Завершение работ по оказанию ЭПП пострадавшему населению в ЧС.

Тема 16.5. Требования, предъявляемые к личности оператора ЦОВ системы-112 при работе в стрессовой ситуации

Лекция - 2 часа.

Психология профессиональной работоспособности. Профессиональный стресс. Профессиональное здоровье сотрудников МЧС.

Тема 16.6. Практическое занятие: Особенности организации психологического консультирования по телефону в кризисных ситуациях через ролевые игры и обсуждения

Практическое занятие - 4 часа.

Формирование навыков активного слушания. Логика телефонной беседы.
Кризисная интервенция.

Тема 16.7. Синдром эмоционального выгорания у операторов ЦОВ системы-112

Лекция - 4 часа.

Определение эмоционального выгорания. Симптомы. Причины возникновения. Направления профилактической работы.

Тема 16.8. Практическое занятие: Активизация ресурсного состояния клиента в ситуациях угрозы для жизни и здоровья, при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях

Практическое занятие - 4 часа.

Техника выявления вторичных выгод в состоянии «привычного негатива». «Якорение» ресурсного состояния. Диагностика функционального состояния

Раздел 17. Лингвистическая подготовка

Тема 17.1. Порядок идентификации иностранных языков

Лекция - 12 часов.

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

Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

Практическое занятие - 6 часов.

Отработка порядка идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов субъекта РФ.

Раздел 18. Топографическая подготовка

Тема 18.1. Общие сведения по работе с ГИС и картами

Лекция – 4 часа.

Общие сведения по работе с ГИС и картами (электронными, бумажными).

Тема 18.2. Топографические особенности субъекта, основные ориентиры на местности субъекта РФ.

Лекция – 4 часа.

Характеристика топографических особенностей субъекта. Перечень и характеристика основных ориентиров в административном центре субъекта, за пределами населенных пунктов.

Тема 18.3. Практическое занятие: определение места происшествия на карте

Практическое занятие – 4 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.

Раздел 19. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ

Тема 19.1. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ

Лекция - 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 19.2. Создание электронной карточки заявки о происшествии оператором ЦОВ, диспетчером ЕДДС

Практическое занятие - 6 часов.

Запуск программы и регистрация оператора в системе.

Внешний вид программы.

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Порядок заполнения унифицированных полей карточки информационного обмена.

Прием и обработка вызова по телефону.

Прием и обработка SMS, факс – сообщения.

Прием и обработка сигнала от датчиков, установленных на стационарных объектах.

Прием и обработка сигнала от датчиков, установленных на стационарных объектах.

Прием и обработка повторных вызовов (сообщений о происшествиях), ложных вызовов.

Справочники системы.

Тема 19.3. Организация взаимодействия оператора ЦОВ с диспетчерами ЕДДС, ДДС

Практическое занятие - 6 часов.

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ, диспетчеров ЕДДС и ДДС по вводным, задаваемым преподавателем.

Тема 19.4. Практическая отработка задач оператора ЦОВ, диспетчера ЕДДС

Практическое занятие - 6 часов.

Отработка карточки информационного обмена под 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.

Тема 19.5. АРМ начальника смены (старшего оператора) ЦОВ

Практическое занятие - 6 часов.

Контроль распределения и обработки вызовов дежурной смены. Прослушивание записи разговоров. Формирование отчетности.

Раздел 20. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте

Тема 20.1. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.

Лекция - 4 часа.

Регулирование вопросов охраны труда в РФ. Нормативно-правовые документы по охране труда. Основные понятия.

Организация работы по охране труда в учреждении. Виды инструктажей. Обязанности и ответственность должностных лиц за соблюдение правил охраны труда. Обязанности и ответственность работника за соблюдение правил охраны труда.

Порядок учета и расследования несчастных случаев. Понятие несчастного случая. Работа комиссии по расследованию несчастных случаев. Документы, составляемые при расследовании несчастного случая. Контроль государства за состоянием охраны труда на предприятии.

Правовые, экономические и социальные основы положения персонала (сотрудников, работников) системы-112.

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 2011 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 2003 года №794 «Об утверждении Положения о Единой государственной

системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

22. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 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 2012 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 РФ 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 РФ»;

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 РФ 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 МЧС России по созданию системы-112;

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

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.