

Бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования Республики Алтай
«Учебно-методический центр по гражданской обороне,
чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности в Республике Алтай»

УТВЕРЖДАЮ
Директор БУ ДПО РА
«УМЦ ГОЧС и ПБ в РА»
С.Ф. Веркин



« 20 » 08 2019 года

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ
профессиональная программа повышения квалификации
«Подготовка операторского персонала системы
обеспечения вызова экстренных оперативных служб
по единому номеру «112»»
(Повышение квалификации по единому номеру «112»
в объеме 76 часов)

ОДОБРЕНА
Методическим советом
БУ ДПО РА «УМЦ ГОЧС и ПБ в РА»
(протокол от 20.08. 2019г. №7)

с. Майма, 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Раздел	Стр.
I	ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	
1.1	Общая характеристика	
1.2	Требования к квалификации слушателя	
1.3	Формы и способы обучения	
1.4	Трудоемкость	
II	ЦЕЛЬ	
III	ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (Перечень профессиональных компетенций)	
IV	УЧЕБНЫЙ ПЛАН	
V	КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	
VI	РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ	
VII	ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ	
VIII	ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ	
IX	ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	
X	ЛИТЕРАТУРА	

I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Общая характеристика

Дополнительная профессиональная программа «Подготовка операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»» (далее – Программа) является одним из составляющих элементов единой системы подготовки населения в области защиты населения от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

Программа регламентирует повышение квалификации операторов центра обработки вызовов, операторов резервного центра обработки вызовов, операторов центра обработки вызовов на базе ЕДДС муниципального образования. Обучение проводится на основании:

~ федеральных законов: от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», от 12.02.1998 № 28-ФЗ «О гражданской обороне», от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

~ Указа Президента Российской Федерации от 13.11.2012 №1522 «О создании комплексной системы экстренного оповещения населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций»;

~ постановлений Правительства Российской Федерации: от 02.11.2000 №841 «Об утверждении Положения об организации обучения населения в области гражданской обороны», от 04.09.2003 № 547 «О порядке подготовки населения в области защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

~ протокола от 12.04.2014 №9 заседания межведомственной рабочей группы по координации работ по реализации Указа Президента Российской Федерации от 13.11.2012 №1522 «О создании комплексной системы экстренного оповещения населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций»;

~ приказов Министерства образования и науки Российской Федерации: от 01.07.2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»; от 09.01.2014 №2 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

~ методических рекомендаций по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 (утверждены статс-секретарем - заместителем Министра В.С. Артамоновым 01. 09 2014 г.);

~ методических рекомендаций по проведению обучения персонала системы-112 с применением дистанционных образовательных технологий на базе образовательных организаций высшего образования МЧС России,

учебных центров ФПС и учебно-методических центров субъектов Российской Федерации (утв. МЧС России 20.04.2016 N 2-4-71-18-33);

приказа Минтруда России от 09.09.2015 г. №618н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов».

1.2. Требования к квалификации слушателя

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются:

- ~ лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование;
- ~ лица, получающие среднее или профессиональное образование.

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

- ~ способность работать самостоятельно, принимать решения;
- ~ способность использовать навыки работы с информацией из различных источников для решения профессиональных и социальных задач;
- ~ способность к письменной и устной коммуникации на родном (государственном) языке;
- ~ способность 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 коммуникации и связи.

1.3. Формы и способы обучения

Для реализации Программы в БУ ДПО РА «УМЦ ГОЧС и ПБ в РА» (далее – УМЦ) применяется **очно-заочная** форма обучения с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Теоретическую часть образовательной программы обучающийся осваивает удаленно с использованием специализированной дистанционной оболочки (платформы) MOODLE, расположенной на сайте УМЦ, функциональность которой обеспечивается образовательной организацией. Взаимодействие с педагогическим работником осуществляется посредством указанной оболочки (платформы).

В рамках освоения практической части учебной программы обучающийся проходит практику на базе действующего объекта системы-

112 (республиканский центр обработки вызовов (далее - ЦОВ)). Прохождение практики осуществляется под руководством преподавателя УМЦ, под контролем опытного наставника из числа операторов системы-112 со стажем практической работы не менее 2 лет. При прохождении практики обучаемый должен освоить и отработать алгоритмы действий персонала ДДС, в рамках функционирования системы-112, а также освоить порядок межведомственного информационного взаимодействия экстренных оперативных служб при комплексном реагировании.

1.4. Трудоемкость

Учебные группы комплектуются преимущественно из лиц, работающих в одной или схожих по своей направленности ДДС с учетом уровня их подготовки. Количество слушателей в группе не должно превышать 22 человек. Для проведения практических занятий разрешается учебную группу делить на подгруппы численностью до 11 человек.

Продолжительность учебных занятий 4-8 учебных часов в день.

Для всех аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут.

Освоение Программы завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме зачета. Прием зачетов проводится комиссией в составе: председателя – директора УМЦ; членов комиссии: преподавателей проводивших занятия со слушателями, специалиста республиканского ЦОВ по согласованию.

Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются удостоверения о повышении квалификации установленного образца.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы и (или) отчисленным из организации, осуществляющей образовательную деятельность, выдается справка об обучении или о периоде обучения по установленному образцу.

Учебная нагрузка для лиц преподавательского состава УМЦ устанавливается индивидуально на каждый учебный год приказом директора УМЦ в зависимости от их квалификации и занимаемой должности и не может превышать 800 часов, но не менее 400 часов за один учебный год.

II. ЦЕЛЬ

Программа предназначена для подготовки операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому

номеру «112» (далее – система -112) с использованием дистанционных образовательных технологий, достижения ими уровня профессиональной компетенции в области функционирования системы-112, в том числе работе с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программным комплексом системы-112, позволяющим самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

Основными задачами подготовки операторского персонала системы - 112 являются:

- приобретение знаний в области функционирования системы-112 и взаимодействия с дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных и аварийных служб;
- приобретение знаний в области природно-климатических характеристик Республики Алтай, наличия, расположения потенциально опасных объектов, характеристики возможных ЧС;
- приобретение знаний в области административно-территориального деления Республики Алтай;
- овладение приемами и способами действий при опросе заявителя, обработке входящих вызовов и сообщений о происшествиях;
- овладение способами действий по привлечению к реагированию на происшествие экстренных оперативных, аварийных служб и единых дежурно-диспетчерских служб (далее – ЭОС, АВС и ЕДДС);
- овладение способами действий по присвоению происшествию признака чрезвычайной ситуации (далее – ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления кризисными ситуациями Республики Алтай (далее – ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС;
- овладение принципами работы с оборудованием, специальным программным обеспечением приема и обработки вызовов по единому номеру «112»;
- выработка у персонала умений и навыков по оказанию консультативной помощи, а также действиям при оказании психологической поддержки абонента, при приеме вызова на иностранном языке;
- выработка у персонала умений и навыков по приему и обработке сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS.

III. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Перечень профессиональных компетенций:

- выяснение повода и определение характера обращения заявителя;
- определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и

имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка;

- уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств, либо резервных информационных ресурсов;

- выяснение контактных данных заявителя;

- проверка с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных;

- регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации);

- определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и/или других служб;

- определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности;

- определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб;

- направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии);

- сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия;

- прием sms-сообщений, сообщений, поступивших от систем мониторинга, вызовов и сообщений, поступивших из центра ЭРА-ГЛОНАСС;

- определение необходимости присвоения происшествию «признака ЧС» и автоматизированной передачи данных о нем в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС в соответствии с Соглашениями и Регламентами информационного взаимодействия структур.

В результате освоения дополнительной профессиональной программы обучающиеся должны:

знать:

- нормативные правовые акты в том числе органов исполнительной власти Республики Алтай, регулирующие создание и развитие системы-112 в РФ, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб;

- формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ систем-112; Республики Алтай и местности в зоне обслуживания ЦОВ 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 Республике Алтай;
- основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;
- основные географические и топонимические названия в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;
- основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях;
- правила русской письменной и устной речи;
- этические нормы общения, речевой и трудовой этикет;
- правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов;
- состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ, ЕДДС.

уметь:

- определять перечень и степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан и общественному порядку на основании информации, полученной от заявителя;
- определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;
- кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки;
- 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;
- оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны;
- использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения ЕДДС, 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;
- использовать невербальные атрибуты речи; интонацию, темп, силу голоса;
- доводить до абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных служб;

- использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема вызовов (сообщений о происшествиях), в том числе в нештатном режиме;

- управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;

- идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель.

иметь навыки:

- определять перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, подлежащих оповещению в связи с происшествием;

- передавать сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств;

- информировать руководство дежурной смены ЦОВ системы-112 о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения и привлечения к реагированию ЭОС, АВС и ЕДДС, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия;

- координировать действия специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС, привлеченных к реагированию на происшествие;

- передавать данные о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур;

- использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения, как в штатном, так и в нештатном режимах;

- работать с автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ (диспетчера ЕДДС) системы-112, заполнять унифицированную карточку информационного обмена;

- взаимодействовать с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС.

IV. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Срок обучения: 76 часов

Форма обучения: очно-заочная

Режим занятий: 7-8 часов в день

№ п/п	Наименование темы	Количество часов и форма контроля ОЧНО-ЗАОЧНАЯ ФОРМА				
		всего	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Вебинары	Практические занятия	
Раздел 1. Правовая подготовка						
1.1	Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации ЧС, нормативно-правовое регулирование в области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	1	1			СК
ИТОГО по разделу 1:		1	1			
Раздел 2. Общая подготовка						
2.1	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	1	1			СК
2.2	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	2		2		УК
2.3	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС	3	1	2		УК
2.4	Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и ЦОВ системы-112. Система оповещения населения о ЧС	3	1	2		УК
2.5	Характеристика происшествий	2		2		УК
2.6	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование	2		2		УК
2.7	Правила опроса заявителей	2		2		УК
2.8	Культура речевого общения	3	3			СК
2.9	Основы психологии	6	2	4		УК
2.10	Оказание консультационной поддержки	2		2		
2.11	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	1		1		УК

ИТОГО по разделу 2:		27	8	19		
Раздел 3. Специальная подготовка						
3.1	Природно-климатические характеристики Республики Алтай, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС Республики Алтай.	2	2			СК
3.2	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Республики Алтай.	2	2			СК
3.3	Модель создания системы-112 в Республике Алтай, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112	2		2		УК
3.4	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ (ЕДДС) системы-112	2			2	УК
3.5	Топографическая подготовка	4		2	2	УК
3.6	Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ (ЕДДС) системы-112. Геоинформационная подсистема системы-112.	32			32	УК
ИТОГО по разделу 3:		44	4	4	36	
Раздел 4. Итоговый контроль						
4.1	Зачет	4				УК МК
ИТОГО по разделу 4:		4			4	
ИТОГО:		76	13	23	40	

Примечание:

УК – устный контроль

МК – машинный (программированный) контроль

СК – самоконтроль

V. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Наименование темы	Дни недели				
	понедельник	вторник	среда	четверг	пятница
1-ая неделя					
Т-1.1. Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации ЧС, нормативно правовое регулирование в	1 ч.				

области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»					
Т-2.1. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	1 ч.				
Т-2.2. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».	2 ч.				
Т-2.3. Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС	3 ч.				
Т-2.4. Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и ЦОВ системы-112. Система оповещения населения о ЧС		3 ч.			
Т-2.5. Характеристика происшествий		2 ч.			
Т-2.6. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование		2 ч.			
Т-2.7. Правила опроса заявителей			2 ч.		
Т-2.8. Культура речевого общения			3 ч.		
Т-2.9. Основы психологии			2 ч.	4 ч.	
Т-2.10. Оказание консультационной поддержки				2 ч.	
Т-2.11. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте				1 ч.	

Т-3.1. Природно-климатические характеристики Республики Алтай, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС Республики Алтай					2 ч.
Т-3.2. Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Республики Алтай					2 ч.
Т-3.3. Модель создания системы-112 в Республике Алтай, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112					2 ч.
Т-3.4. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ (ЕДДС) системы-112					2 ч.
2-ая неделя					
Т-3.5. Топографическая подготовка.	4 ч.				
Т-3.6. Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ (ЕДДС) системы-112. Геоинформационная подсистема системы-112	4 ч.	8 ч.	8 ч.	8 ч.	4 ч.
4.1. Зачет					4 ч.

VI. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 1. Правовая подготовка

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

Самостоятельная работа – 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. Нормативно-правовая база органов исполнительной власти Республики Алтай по созданию, функционированию и развитию системы-112 в области.

Раздел 2. Общая подготовка

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

Самостоятельная работа – 1 час.

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

Территориальные подсистемы РСЧС на примере Республики Алтай. Структура и состав органов управления РСЧС Республики Алтай.

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

Вебинар – 2 часа.

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

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

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

Самостоятельная работа – 1 час.

Вебинар – 2 часа.

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

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

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

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

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

Службы жизнеобеспечения ЖКХ Республики Алтай.

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

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

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

Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России.

Федеральное казенное учреждение НЦУКС МЧС России. Назначение, состав.

Федеральное казенное учреждение ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Алтай. 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 Республике Алтай с системой-112. Средства телекоммуникации и автоматизации взаимодействия и варианты их применения.

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Алтай с НЦУКС.

Единая дежурно-диспетчерская служба.

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

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

Самостоятельная работа – 1 час.

Вебинар – 2 часа.

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

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

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

Автоматизированные информационные системы (АИС) экстренных оперативных служб. Назначение, основные характеристики, перспективы развития АИС МЧС России, полиции, скорой медицинской помощи, службы газовых сетей и т.д., их информационное взаимодействие с системой -112.

Основные понятия систем пожарной сигнализации в соответствии с «Техническим регламентом о требованиях пожарной безопасности» (№ 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.

Тема 2.5. Характеристика происшествий.

Вебинар – 2 часа.

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

Отработка действий оператора системы-112 по Новосибирской области при угрозе ЧС.

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

Вебинар – 2 часа.

Назначение, цели, задачи, участники осуществления информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках системы-112.

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

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

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

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

Вебинар – 2 часа.

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

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

Правила приема вызова в случае комплексного реагирования.

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

Тема 2.8. Культура речевого общения.

Самостоятельная работа – 3 часа.

Современная речевая ситуация. Нормы современной русской речи. Особенности официально-делового стиля. Современная коммуникация и правила речевого общения. Использование приемов активного слушания в работе персонала ЦОВ.

Правила телефонных переговоров.

Тема 2.9. Основы психологии.

Самостоятельная работа – 2 часа.

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

Обучение способам и приемам саморегуляции и самоконтроля функционального состояния.

Правила и порядок привлечения к разговору психолога.

Вебинар (лекция) – 2 часа.

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

Тема 2.10. Оказание консультационной поддержки.

Вебинар – 2 часа.

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

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

Принципы обслуживания телефонного вызова интерактивной информационно-справочной телефонной системой (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.

Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

Тема 2.11. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.

Вебинар – 1 час.

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

Обязанности и ответственность работника за соблюдение правил охраны труда.

Порядок учета и расследования несчастных случаев. Понятие несчастного случая. Контроль государства за состоянием охраны труда на предприятии.

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

Раздел 3. Специальная подготовка

Тема 3.1. Природно-климатические характеристики Республики Алтай, потенциально опасные объекты, характеристики возможных ЧС в Республике Алтай.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Характеристика географического положения и природно-климатических условий Республики Алтай. Этнический состав Республики Алтай.

Данные о потенциально опасных объектах Республики Алтай.

Краткая характеристика ЧС и их классификация. Информация о возможности возникновения ЧС Республики Алтай и их последствиях для населения и территории республики.

Тема 3.2. Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Республики Алтай.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Административно-территориальное деление республики. Характеристика муниципальных образований республики. Характеристика приграничных территорий Республики Алтай.

Характеристика транспортной системы Республики Алтай: авиационный транспорт, водный транспорт и т.п.

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

Вебинар – 2 часа.

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

Тема 3.4. Состав и технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112.

Практические занятия за автоматизированным рабочим местом – 2 часа.

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

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

Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.

Порядок работы оборудования в штатном и нештатном режимах.

Тема 3.5. Топографическая подготовка.

Вебинар – 2 часа.

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

Практические занятия – 2 часа.

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

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

Практические занятия за автоматизированным рабочим местом – 32 часа.

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.

VII. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Обучение ведется на русском языке. Учебный процесс осуществляется в течение учебного года, продолжительность которого устанавливается с января по ноябрь включительно (первое полугодие – январь-июнь, второе полугодие – июль-декабрь).

Виды учебных занятий: вебинары, практические занятия, самостоятельная работа, консультации, аттестации (зачеты).

Учебно-методический центр размещен по адресу: с. Майма, ул. Заводская, 52. Здание двухэтажное, общая площадь здания 388,7 кв.м., на которой размещены учебные аудитории и административно-хозяйственные помещения.

Учебно-материальная база учреждения включает:

- кабинет №1 «Кабинет директора»
- кабинет №2 «Кабинет дежурных»
- кабинет №3 «Гардероб»
- кабинет №4 «Учебно-методический кабинет»
- кабинет №5 «Преподавательская»
- кабинет № 6 «Класс подготовки руководящего состава и должностных лиц»
- кабинет № 7 «Компьютерный класс»
- кабинет №8 «Класс медицинской и противопожарной подготовки»

Кабинеты № 4, 5, 7 оснащены компьютерами (с выходом в сети интернет), кабинеты № 6, 7, 8 современными видами мультимедийного сопровождения лекций.

База для реализации учебных программ с применением дистанционных образовательных технологий:

Специализированная дистанционная оболочка (платформа) MOODLE, расположенная на сайте УМЦ.

Адрес сайта: <http://umcra.ru/index.php/distantsionnoe-obuchenie>

База для реализации учебных программ по отработке алгоритмов действий персонала ДДС в рамках функционирования системы-112.

Объект системы-112 - Республиканский центр обработки вызовов. Учебный класс оборудованный автоматизированными рабочими местами.

Основным документом, на основе которого оказывается образовательная услуга, является заявка на обучение в УМЦ, поступившая от юридического лица или физического лица в соответствии с Порядком организации и осуществления образовательной деятельности учебно-методического центра.

Для прохождения повышения квалификации (курса обучения) представляются документ удостоверяющий личность заявителя, копия документа об имеющемся средне - профессиональном или высшем образовании.

Основанием для отказа в предоставлении учреждением образовательной услуги является:

- отсутствие права у заявителя на получение государственной услуги;
- отсутствие полного пакета надлежаще оформленных документов, необходимого для решения вопроса о предоставлении образовательной услуги;
- отсутствие свободных мест в образовательном учреждении.

Предоставление образовательной услуги прекращается:

- по окончанию обучения;
- по инициативе обучающегося или организации, направившей его на обучение;
- по инициативе УМЦ, в случае применения к обучающемуся, отчисления как меры дисциплинарного взыскания, в случае невыполнения обучающимся обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана, в том числе отсутствия на занятиях без разрешения руководителя учебной группы, а также в случае установления нарушения порядка приема и его незаконное зачисление в УМЦ.
- по обстоятельствам, не зависящим от воли обучающегося и УМЦ, в том числе в случае ликвидации УМЦ.

Лицо, отчисленное из числа слушателей УМЦ, по инициативе обучающегося (организации, направившей на обучение) до завершения освоения дополнительной профессиональной образовательной программы, имеет право на восстановление для обучения в течение года после отчисления при наличии свободных мест и с сохранением прежних условий обучения.

Восстановление отчисленных лиц осуществляется только по ходатайству руководителей организаций, направивших данных лиц на обучение, на основании приказа директора УМЦ и заключения нового договора об оказании образовательных услуг (в случаях, если образовательные услуги осуществлялись на платной основе).

VIII. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Контроль – неотъемлемая часть обучения. В зависимости от функций, которые выполняет контроль в учебном процессе, применяется два основных его вида: текущий, итоговый.

Текущий контроль необходим для диагностирования хода дидактического процесса, выявления динамики последнего, сопоставления реально достигнутых на отдельных этапах результатов с запланированными.

Итоговый контроль (зачет) осуществляется во время заключительного повторения в конце курса обучения. Именно на этом этапе дидактического процесса систематизируется и обобщается учебный материал. С высокой эффективностью могут быть применены соответствующим образом составленные тесты.

Формы контроля

Устный контроль – индивидуальный и фронтальный опрос. Правильность ответов определяется преподавателем, комментируется. По итогам контроля могут выставляться оценки.

Тестовый контроль – может быть машинным или безмашинным, в основе которого лежат тесты.

Самоконтроль – предполагает формирование умения самостоятельно находить допущенные ошибки, неточности, намечать способы устранения обнаруживаемых пробелов.

IX. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

Итоговая аттестация является обязательной для слушателей, завершающих обучение по Программе.

Итоговая аттестация по теоретической части Программы проводится в конце теоретической части курса обучения. С высокой эффективностью могут быть применены соответствующим образом составленные тестовые задания разработанные по тематике учебного курса. Тестирование проводится дистанционно с использованием специализированной дистанционной оболочки MOODLE на сайте УМЦ.

Тестовая система оценки знаний предусматривает бальную систему оценки успеваемости слушателей по результатам изучения группы тем, теоретической части учебной программы в целом. В тестовой системе оценок предусматривается 20 вопросов.

При использовании тестовой системы контроля уровня усвоения учебного материала применяться система оценок: «зачет», «незачет».

«**Зачет**» – если правильных ответов не менее 70%.

«**Незачет**» – если правильных ответов менее 70%.

Получение зачета по теоретической части дает обучающемуся допуск к практической части учебного курса.

Оценка практических навыков обучающегося по приему и обработке экстренных вызовов проводится за АРМ персонала системы-112 по

предложенным преподавателем вводным.

С целью самостоятельной подготовки слушателей к итоговому контролю список вопросов, вводных выдается в первый день обучения. Данные списки вопросов корректируются по мере изменения законодательной и нормативно-правовой базы.

Список тестовых вопросов для итоговой аттестации

1. Перечислите экстренные оперативные службы, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи.
2. Назовите цели создания системы-112.
3. Что такое система-112.
4. В каком режиме и в какой готовности функционирует система-112.
5. Назовите основные подсистемы системы-112 и их функции.
6. На каких уровнях создаются системы оповещения населения об угрозе и возникновении ЧС.
7. Что такое «ЭРА-ГЛОНАСС». Как выполняется процесс обработки вызовов «ЭРА-ГЛОНАСС».
8. Каким документом определены критерии информации о ЧС.
9. Что относится к оперативной информации.
10. Что такое унифицированная карточка информационного обмена.
11. Что понимается под передачей унифицированной карточки информационного обмена между ДДС.
12. Кто несет персональную ответственность за корректность заполнения и ведения унифицированной карточки информационного обмена, достоверность внесенной в нее информации, соблюдение временных нормативов информационного обмена.
13. Кто осуществляет сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений при комплексном реагировании в системе -112.
14. Назовите режимы функционирования ЕДДС и ДДС.
15. Перечислите основные вопросы при опросе заявителя при приеме сообщения от заявителя.
16. В каких случаях диспетчер ДДС ЭОС производит переадресацию вызова оператору системы-112?
17. Для чего предназначена телекоммуникационная подсистема системы-112.
18. Что относится к ЧС природного характера, ЧС техногенного характера.
19. Назовите алгоритмы приема вызова при сообщении о пожарах, об угрозах террористических актов, о необходимости оказания скорой медицинской помощи, о коммунальных авариях и т.п.
20. Какое основное назначение автоматизированного рабочего места (АРМ) оператора ЦОВ, диспетчера ЭОС системы-112.
21. Назовите особенности создания системы-112 в Республике Алтай.
22. От чего зависят алгоритмы приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) ДДС, интегрированных с системой-112.
23. Назовите основные задачи и направления деятельности служб МЧС России, экстренных оперативных служб, аварийных служб и службы реагирования в чрезвычайных ситуациях.

24. Назовите особенности информационного взаимодействия в различных режимах функционирования персонала экстренных оперативных служб.
25. Как осуществляется информационное взаимодействие при осуществлении комплексного реагирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию.
26. Назовите основные цели создания системы-112 в Российской Федерации.
27. В каких случаях можно позвонить по номеру 112.
28. Перечислите типовые вопросы, которые задает оператор заявителю в зависимости от экстренной ситуации
29. Приведите примеры экстренных ситуаций, когда нужно звонить по номеру 112, примеры не экстренных ситуаций.
30. Перечислите основные функции, которые выполняют республиканский ЦОВ и ЦОВ-ЕДДС.
31. Для чего предназначена инфраструктура республиканского ЦОВ.
32. Основной процесс деятельности операторов республиканского ЦОВ (алгоритм действий).
33. На базе чего создается ЦОВ-ЕДДС. Для чего она предназначена.
34. Основной процесс деятельности операторов ЦОВ-ЕДДС (алгоритм действий).
35. Основной процесс деятельности диспетчера ДДС (алгоритм действий).

Вводные для практического зачета диспетчеров системы-112

1. Оставила включенным обогреватель, началось возгорание. *(ФИО заявителя, муниципальное образование, адрес).*
2. Молния попала в сарай. Постройка загорелась. *(ФИО заявителя, муниципальное образование, адрес).*
3. Загорелся автомобиль Жигули 2110. *(ФИО заявителя, муниципальное образование, адрес).*
4. Возле забора лежит пьяный мужчина. *(ФИО заявителя, муниципальное образование, адрес).*
5. Получил огнестрельное ранение вследствие нападения неизвестных. *(ФИО заявителя, муниципальное образование, адрес).*
6. Совершен угон транспортного средства. *(ФИО заявителя, муниципальное образование, адрес).*
7. Бронхиальная астма, приступ (задыхается). *(ФИО заявителя, муниципальное образование, адрес).*
8. Отравление медикаментами. Без сознания. *(ФИО заявителя, муниципальное образование, адрес).*
9. Оставил включенным газовый баллон. *(ФИО заявителя, муниципальное образование, адрес).*
10. Утечка бытового газа. *(ФИО заявителя, муниципальное образование, адрес).*
11. На Чуйском тракте в районе дома___ произошло ДТП с участием легкового автомобиля и школьного автобуса. При ДТП есть пострадавшие, ориентировочно 6 человек. *(ФИО заявителя, муниципальное образование, адрес).*
12. На пересечении дорог ул._____ и ул._____, в районе дома ул._____, произошло ДТП: столкновение маршрутного такси и бензовоза на базе КАМАЗА. В результате опрокидывания бензовоза происходит вылив нефтепродукта. Звонил

Иванов Иван Иванович, прохожий.

13. В гимназии № ____ (наименование муниципального образования) (ул. ____) найден посторонний предмет в виде пакета с торчащими проводами и мигающим светодиодом. Звонит директор Сидоров Петр Иванович. Тел. 2000.

14. В средней общеобразовательной школе по адресу ____ (наименование муниципального образования) возник пожар на 2 этаже в кабинете химии. Возникший очаг пожара распространяется по коридору, частично задымлен холл школы на первом этаже. Эвакуация затруднена. Звонил охранник Петров Петр Григорьевич. Тел. 2000.

15. Запах газа в 1 подъезде по адресу _____ 4 эт., домофон. Газ пропан – бутан. Звонил житель дома Абрамов Семен Семенович.

16. Произошел взрыв возле дома по ул. _____, подъезд 1. Наблюдаю дым и пламя, есть пострадавшие в т.ч. повреждены припаркованные машины. Житель соседнего дома (№____) Прокудин Петр Петрович.

17. Здравствуйте, мне плохо, болит грудь, не хватает воздуха. Помогите. Адрес: _____. Тел. 2000. Стариков Станислав Витальевич.

Х. 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 1994г. № 151 «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 г. № 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 2006г. № 35 «О противодействии терроризму»;
10. Федеральный закон от 22 июля 2008г. № 123 – ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
11. Федеральный закон от 07 февраля 2011г. № 3-ФЗ «О полиции»;
12. Федеральный закон от 21.11.2011 N 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 «О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности» от 9 ноября 2001 года N 1309;

16. Указ Президента Российской Федерации от 15 февраля 2006 г. № 116 "О мерах по противодействию терроризму";

17. Положение о Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» Утверждено Указом Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 г. N 868;

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 РФ от 21 мая 2007 г. N 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

21. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 № 794 «Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

22. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 N 894 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб»;

23. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 N 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 РФ от 24 марта 1997 г. N 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 РФ от 20 ноября 2000 г. N 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 г. № 116 "Об

утверждении Схемы организации управления МЧС России»;

29. Приказ МЧС РФ от 10 сентября 2002 г. № 428 «Об утверждении концепции развития единых дежурно-диспетчерских служб в субъектах Российской Федерации»;

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

31. Приказ Мининформсвязи России от 08.08.2005 N 98 «Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования»;

32. Приказ Минкомсвязи России от 06.12.2012 N 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 и социального развития РФ от 1 ноября 2004 г. N 179 "Об утверждении порядка оказания скорой медицинской помощи";

34. Приказ МЧС РФ от 31 марта 2011 г. N 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 г. № 400-ст);

36. Приказ Минтруда России от 09.09.2015 г. №618н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»;

37. Методические рекомендации МЧС России от 16.11.2015 №2-4-87-40-33 по проведению обучения персонала системы 112 с применением ДОТ на базе образовательных организаций высшего образования МЧС России, учебных центров ФПС и учебно-методических центров субъектов Российской Федерации.

Программа обсуждена и одобрена на учебно-методическом совете БУ ДПО РА «УМЦ ГОЧС и ПБ в РА» протокол от «__» _____ 2019 года №
