

Департамент пожарной безопасности и гражданской защиты
Оренбургской области

Государственное автономное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Учебно-методический центр по гражданской обороне и
чрезвычайным ситуациям Оренбургской области»

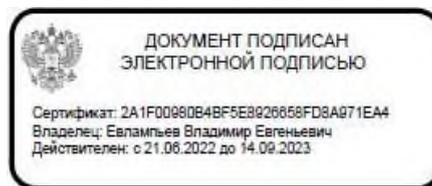
«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГАОУ ДПО УМЦ по ГОЧС
Оренбургской области

В. Е. Евлампьев
«___» _____ 2018г.

ПРОГРАММА
повышения квалификации

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

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



Пояснительная записка

I. Общая характеристика программы

1.1. Цели и задачи образовательной программы

Цель образовательной программы:

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

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

определение назначения, целей создания и задач системы "112";

изучение законодательных, нормативных правовых актов Российской Федерации, Оренбургской области по вопросам создания и функционирования системы-112;

получение знаний и формирование практических навыков необходимых для эффективной работы по приему и обработке вызовов в системе-112 в части касающейся своей компетенции.

1.2. 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.

1.3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны знать:

законодательные и нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти Оренбургской области Российской Федерации, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников ДДС ЭОС 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 чрезвычайные ситуации.

II. Организация обучения

Обучение по программе планируется и проводится в рабочее время в объеме 36 часов на базе ГАОУ ДПО УМЦ по ГОЧС Оренбургской области, а также на базе организаций на договорной основе.

Продолжительность учебных занятий под руководством преподавателей 7-8 учебных часов в день (по 45 минут - 1 учебный час). Кроме того, ежедневно предусматривается 1-2 учебных часа на самостоятельную подготовку. Часы самостоятельной подготовки используются для изучения учебно-методических пособий, работы с приборами, консультаций, а также просмотра учебных видеофильмов.

При проведении занятий приоритетной является практическая направленность (групповые занятия, практические занятия).

Теоретический материал излагается путем рассказа и объяснения в том объеме, который необходим обучаемым для правильного и четкого выполнения практических приемов и действий.

Для проведения практических занятий разрешается учебную группу делить на подгруппы с привлечением необходимого количества преподавателей.

По программе предусмотрена очная и дистанционная формы обучения.

Обучение завершается сдачей зачета. Форма проведения зачета и его содержание разрабатываются преподавателями ГАОУ ДПО УМЦ ГОЧС

Оренбургской области, и утверждаются директором ГАОУ ДПО УМЦ ГОЧС Оренбургской области.

Прием зачетов проводится комиссией, назначаемой директором ГАОУ ДПО УМЦ ГОЧС Оренбургской области.

Содержание программы

I. Учебный план программы

Срок обучения: 36 часов

Форма обучения: очная и дистанционная

Форма сдачи итоговой аттестации: зачет - 2 часа

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Форма контроля
			лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет	
1.	Правовая подготовка	1	1				
2.	Общая подготовка	19	4	13	2		
3.	Специальная подготовка	14		2	12		
4.	Зачет	2				2	
ИТОГО:		36	5	15	14	2	

4.2. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет	
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				

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет	
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».	2		2			
2.3	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС.	1		1			
2.4	Информационно - телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и ЦОВ системы-112. Система оповещения населения о ЧС.	2		2			
2.5	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование.	2		2			
2.6	Основы психологии.	4	2	2	-		
2.7	Оказание консультационной поддержки.	1		1			
2.8	Культура речевого общения.	4		2	2		
2.9	Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в Оренбургской области.	1		1			
ИТОГО по разделу 2:		18	3	13	2		
Раздел 3. Специальная подготовка							
3.1	Модель создания системы-112 в Оренбургской области Российской Федерации, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112.	1		1			

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет	
3.2	Использование информации от геоинформационной системы при работе аппаратуры системы-112.	2		2			
3.3	Отработка алгоритмов действий персонала ДДС в рамках функционирования системы-112	12			12		
ИТОГО по разделу 3:		15		3	12		
Раздел 4. Итоговый контроль							
4.1	Зачет						
ИТОГО по разделу 4:		2				2	
ИТОГО по программе:		36	4	16	14	2	

II. Содержание тем и учебных занятий

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. Нормативно-правовая база органов Оренбургской области по созданию, функционированию и развитию системы-112.

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.

Оренбургская территориальная подсистема РСЧС (ОТП РСЧС). Структура и состав органов управления, сил и средств ОТП РСЧС.

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

Групповое занятие – 2 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.

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

Групповое занятие – 1 час

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 противопожарной службы. Правовые основы деятельности. 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, структура.

Федеральное казенное учреждение ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ. Назначение, состав, структура и функциональные возможности. Нормативно-правовое обеспечение и алгоритм взаимодействия ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту Российской Федерации с системой-112. Средства телекоммуникации и автоматизации взаимодействия и варианты их применения.

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по Оренбургской области с НЦУКС.

Единая дежурно-диспетчерская служба.

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

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

Групповое занятие – 2 часа

Новые информационные технологии, применяемые в работе экстренных служб (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, полиции, скорой медицинской помощи, службы газовых сетей и т.д., их информационное взаимодействие с системой -112.

Основные понятия о системах пожарной сигнализации в соответствии с Федеральным законом «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» от 22 июля 2008 г № 123-ФЗ. Назначение, область применения автоматической пожарной (АПС) и охранно-пожарной (ОПС) сигнализации. Структурные схемы защиты объектов средствами АПС и ОПС.

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 Оренбургской области.

Тема 2.5. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование

Групповое занятие – 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 2.6. Основы психологии

Занятие 1.

Лекция – 2 часа

Занятие 2.

Групповое занятие – 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.

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 2.7. Оказание консультационной поддержки

Групповое занятие – 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.

Тема 2.8. Культура речевого общения

Занятие 1.

Групповое занятие – 2 часа

Занятие 2.

Практическое занятие – 2 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 центров обработки вызовов. Правила телефонных переговоров.

Порядок идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов Оренбургской области.

Тема 2.9. Природно-климатические характеристики Оренбургской области, потенциально опасные объекты, характеристики возможных ЧС в Оренбургской области

Групповое занятие – 1 час

Характеристика географического положения и природно-климатических условий Оренбургской области. Этнический состав Оренбургской области.

Данные о потенциально опасных объектах Оренбургской области.

Краткая характеристика ЧС и их классификация. Информация о возможности возникновения ЧС и их последствиях для населения и территории Оренбургской области.

Административно-территориальное деление, характеристика муниципальных образований, характеристика приграничных территорий Оренбургской области.

Раздел 3. Специальная подготовка

Тема 3.1. Модель создания системы-112 в Оренбургской области, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112

Групповое занятие – 1 час

Модель создания системы-112 в Оренбургской области (локальная или удаленная модель обработки и хранения данных). Схема приема и обработки вызовов по номеру «112» (централизованная или децентрализованная).

Тема 3.2. Использование информации от геоинформационной системы при работе аппаратуры системы-112

Групповое занятие – 2 часа

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

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

Занятие 1.

Практическое занятие – 6 часов.

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.

Занятие 2.

Практическое занятие – 6 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 обработки сигналов от датчиков, установленных на стационарных объектах.

Справочники системы.

III. Календарный учебный график

Обучение производится по плану комплектования слушателями ГБОУ ДПО УМЦ по ГОЧС Оренбургской области. Учебные группы формируются по заявкам слушателей не более 25 человек в группе.

Обучение по Программе производится в течение 5 рабочих дней по 7-8 учебных часов в день, также ежедневно предусмотрено 1-2 часа самостоятельной подготовки слушателей, которая предполагает работу с учебными печатными и электронными, наглядными пособиями в учебно-методическом кабинете.

4.2. Тематический план

Дни обучения	№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
				лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет	
		Раздел 1. Правовая подготовка						
1 день обучения	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				
		Раздел 2. Общая подготовка						
	2.1	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).	1	1				

Дни обучения	№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
				лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет	
	2.2	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».	2		2			
	2.3	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС.	1		1			
	2.4	Информационно - телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и ЦОВ системы-112. Система оповещения населения о ЧС.	2		2			
2 день обучения	2.5	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование.	2		2			
	2.6	Основы психологии.	4	2	2	-		
	2.7	Оказание консультационной поддержки.	1		1			
3 день обучения	2.8	Культура речевого общения.	4		2	2		
	2.9	Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в Оренбургской области.	1		1			
	Раздел 3. Специальная подготовка							
	3.1	Модель создания системы-112 в Оренбургской области Российской Федерации, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112.	1		1			
	3.2	Использование информации от геоинформационной системы при работе аппаратуры системы-112.	2		2			
4 день обучения	3.3	Отработка алгоритмов действий персонала ДДС в рамках функционирования системы-112	7			7		

Дни обучения	№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
				лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет	
5 день обучения	3.3	Отработка алгоритмов действий персонала ДДС в рамках функционирования системы-112	5			5		
	Раздел 4. Итоговый контроль							
	4.1	Зачет	2				2	

Условия реализации программы (организационно-педагогические)

I. Материально-технические условия

1. Учебно-методический кабинет ГАОУ ДПО УМЦ по ГОЧС Оренбургской области; специализированный класс по обучению специалистов системы «112», оборудованный автоматизированными рабочими местами.
2. ГКУ «Комплексная безопасность», Центр обработки вызовов, автоматизированные рабочие места оператора системы «112», сопряженные с ЕДДС МО, ДДС организаций.

II. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

2.1. Список нормативно-правовых актов

1. Конституция Российской Федерации.
2. Федеральный закон от 07 июля 2003 года N 126-ФЗ "О связи".
3. Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных".
4. Федеральный закон от 22 августа 1994 года N 151-ФЗ "Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей".
5. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ "О пожарной безопасности".
6. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 68-ФЗ "О защите населения и 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 N 35-ФЗ "О противодействии терроризму".

10. Федеральный закон от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности".
11. Федеральный закон от 07 февраля 2011 года N 3-ФЗ "О полиции".
12. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
13. Указ Президента Российской Федерации от 06 марта 1997 года N 188 "Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера".
14. Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года N 1632 "О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации";
15. Указ Президента Российской Федерации от 9 ноября 2001 года N 1309 "О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности".
16. Указ Президента Российской Федерации от 15 февраля 2006 года N 116 "О мерах по противодействию терроризму".
17. Указ Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 года N 868 "Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий".
18. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года N 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".
19. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 года N 223 "О федеральной целевой программе "Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" в Российской Федерации на 2013 - 2017 годы".
20. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 года N 304 "О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера".
21. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года N 794 "Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций".
22. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года N 894 "Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб".
23. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 мая 2005 года N 328 "Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи".
24. Постановление Правительства Российской Федерации от 01 ноября 2012 года N 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных".
25. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 марта 1997 года N 334 "О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера".

26. Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2000 года N 878 "Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей".
27. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года N 1240-р об утверждении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер "112" на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований.
28. Приказ МЧС России от 18 марта 2002 года N 116 "Об утверждении Схемы организации управления МЧС России".
29. Приказ МЧС России от 10 сентября 2002 года N 428 "Об утверждении концепции развития единых дежурно-диспетчерских служб в субъектах Российской Федерации".
30. Приказ МЧС России от 25 апреля 2003 года N 218 "О создании психологической службы в Российской Федерации".
31. Приказ Мининформсвязи России от 08 августа 2005 года N 98 "Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования".
32. Приказ Минкомсвязи России от 06 декабря 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 РФ от 20 июня 2013 года N 388 "Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи".
34. Приказ МЧС России от 31 марта 2011 года 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 года N 400-ст).

2.2. Перечень учебной и учебно-методической литературы

1. Методические материалы по созданию системы-112 в субъектах Российской Федерации (утверждены статс-секретарем - заместителем Министра МЧС России В.С. Артамоновым 01.09.2014).
2. Методические рекомендации по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 субъектов Российской Федерации (утверждены статс-секретарем - заместителем Министра МЧС России В.С. Артамоновым 02.09.2014).
3. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Общее описание системы - М.: ЦИЭКС, 2013.
4. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя СПО АРМ преподавателя. - М.: ЦИЭКС, 2013.

5. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы-112 Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
6. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство АРМ администратора контакт центра Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
7. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы ЕДДС Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
8. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы "01" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
9. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы "02" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
10. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы "03" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
11. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы "04" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
12. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы "Антитеррор" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
13. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя "История вызовов" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
14. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя "Конструктор статистических отчетов" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
15. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство администратора контакт центра "События и статистика" Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
16. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя АРМ дежурного оператора. НЭКСТ ТЕХНИКА. - М.: ЦИЭКС, 2013.
17. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Технологическая инструкция диспетчера ЕДДС. НЭКСТ ТЕХНИКА. - М.: ЦИЭКС, 2013.
18. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Технологическая инструкция диспетчера службы "01". НЭКСТ ТЕХНИКА. - М.: ЦИЭКС, 2013.
19. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Технологическая инструкция диспетчера службы "02". НЭКСТ ТЕХНИКА. - М.: ЦИЭКС, 2013.

20. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Технологическая инструкция диспетчера службы "03". НЭКСТ ТЕХНИКА. - М.: ЦИЭКС, 2013.
21. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя АСУ система-112 ICL - М.: ЦИЭКС, 2013.
22. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя АИУС-112 СтинсКоман. - М.: ЦИЭКС, 2013.
23. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных/ под общей ред. Ю.С. Шойгу. М.: Смысл, 2007 – 319с.
24. Методические рекомендации «Психологическая подготовка специалистов МЧС России (на примере психологической подготовки спасателей в рамках повышения классности)» /под общей ред. Ю.С.Шойгу. М., 2009.
25. Методические рекомендации «Методические сценарии учебных занятий по психологической подготовки специалистов МЧС России (на примере психологической подготовки спасателей в рамках повышения классности)» /под общей ред. И.Н.Елесева и др. М., 2011.
26. Методическое пособие «Психологическая подготовка спасателей» Н.В.Рожков М., УМЦ ГОЧС 2005г.
27. Учебное пособие «Психологическая подготовка спасателей» М.Г.Ковтунович Н.В.Рожков М., 2007г
28. Учебно-методический комплекс по программам профессиональной подготовки и повышению квалификации спасателей. М., ГУ ЦЭПП МЧС России 2010.
29. Практическое пособие «Экстренная психологическая помощь» М. , НЦ ЭНАС 2001г.
30. Колодзин Б. Как жить после психологической травмы. - М.: Шанс, 1992.
31. Крюкова М.А., Никитина Т.И., Сергеева Ю.С. Экстренная психологическая помощь: Практическое пособие. - М.:НЦ ЭНАС, 2001. - 64 с.
32. Методические рекомендации по оценке психологической готовности спасателей к действиям в экстремальных условиях. - М.: ФЦ ВНИИ ГОЧС, 2003. - 40с.
33. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных/ под общей ред. Ю.С. Шойгу. М.: Смысл, 2007 – 319с.
34. Ромек В.Г., Конторович В.А., Крукович Е.И. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. - СПб.: Речь, 2004. - 256с.
35. Яковлева Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014 - 269с.
36. Зельдович Б.З. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: Учебное пособие. — М: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. — 456 с.
37. Казакова О.А. Деловая коммуникация: учебное пособие / О.А. Казакова, А.Н. Серебренникова, Е.М. Филиппова; Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.
38. Браим И.Н. Этика делового общения. – Минск: 1996.
39. Волгин Б. Деловые совещания. - М.: 2003.
40. Головаха Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимопонимания.- М.: 2000.
41. Данкел Жаклин Деловой этикет. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.

42. Дебольский М. Психология делового общения. - М.: 2002.
43. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей.: Пер. с англ.- К.: 2001.
44. Конева Е.В. Психология общения: Учеб. пособие. – Ярославль: 2002.
45. Леонтьев А.А. Психология общения. - М.: 1997.
46. Панфилов А.К. Деловой стиль в общении. – М.: 2002.
47. Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели // Под ред. Л.Д.Николаева. – М.: 2003.
48. Психология и этика делового общения / Под ред. В.Н. Лавриненко. - М.: 1999.
49. Учебное пособие для диспетчеров ЕДДС муниципальных образований и ДДС объектов / ОУМЦ по ГО и ЧС Тюменской области. – Тюмень, 2011.

2.3. Учебно-методические пособия для преподавателей

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»
2. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)
3. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»
4. Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС
5. Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и ЦОВ системы-112. Система оповещения населения о ЧС
6. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование
7. Основы психологии
8. Оказание консультационной поддержки
9. Культура речевого общения
10. Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации, потенциально опасные объекты, характеристики возможных ЧС в Оренбургской области
11. Модель создания системы-112 в Оренбургской области, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112
12. Использование информации от геоинформационной системы при работе аппаратуры системы-112
13. Отработка алгоритмов действий персонала ДДС в рамках функционирования системы-112.

2.4. Учебно-методические пособия для слушателей

1. Учебное пособие для диспетчеров ЕДДС муниципальных образований и ДДС объектов / ОУМЦ по ГО и ЧС Тюменской области. – Тюмень, 2011.
2. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных/ под общей ред. Ю.С. Шойгу. М.: Смысл, 2007 – 319с.
3. Ромек В.Г., Конторович В.А., Крукович Е.И. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. - СПб.: Речь, 2004. - 256с.
4. Яковлева Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014 - 269с.
5. Зельдович Б.З. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: Учебное пособие. — М: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. — 456 с.

Оценка качества освоения программы

I. Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачета)

1. В какой области, согласно Указа Президента РФ № 868 (11.07.2004 г.), МЧС РФ осуществляет управление, контроль и реагирование?
2. В каком документе определено, что в совместном ведении РФ и субъектов РФ находится «осуществление мер по борьбе с катастрофами, стихийными бедствиями, эпидемиями, ликвидация их последствий»?
3. В какие нормативные правовые акты РФ создание системы – 112 потребует внесения изменений:
 - в части использования персональных данных при реагировании на чрезвычайные происшествия;
 - в части определения полномочий органов государственной власти и органов местного самоуправления по вопросам создания и функционирования системы – 112;
 - в части уточнения использования единого номера вызова экстренных оперативных служб и оплаты расходов операторов связи;
 - в части изменения номера для приема сообщений о пожарах и чрезвычайных ситуациях в телефонных сетях населенных пунктов?
4. Кем и где создаются территориальные подсистемы и функциональные подсистемы РСЧС?

II. Примерный перечень вопросов для проведения итоговой аттестации (зачета)

1. Какие ЧС природного и техногенного характера могут быть по масштабам последствий в соответствии с постановлением Правительства РФ от 21.05.2007 г. № 304 «О классификации ЧС природного и техногенного характера».
2. Какие потенциально опасные объекты имеются на территории Оренбургской области.
3. Перечислите подсистемы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

4. Какие основные технические режимы функционирования имеет Система – 112?
5. Перечислите экстренные оперативные службы, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услуги связи.
6. Какие типы местности Оренбуржья Вы знаете?
7. Какие бывают ориентиры?
8. Система пожарной сигнализации. Раскройте понятие.
9. Охранно-пожарная сигнализация (ОПС). Раскройте понятие.
10. На каких уровнях создаются системы оповещения.
11. Перечислите участников осуществления информационного взаимодействия ЭОС в рамках системы - 112. В каком порядке осуществляется информационное взаимодействие при обработке входящих вызовов.
12. Действия оперативного диспетчера по организации взаимодействия ЕДДС муниципального образования и ДДС в рамках системы – 112 при угрозе и возникновении чрезвычайной ситуации.
13. Перечислите вопросы, задаваемые оператором ЦОВ при приеме сообщений от заявителя.
14. Перечислите структурное построение функционального блока ведения консультативной базы знаний оператора системы – 112.
15. В какой области, согласно Указа Президента РФ № 868 (11.07.2004 г.), МЧС РФ осуществляет управление, контроль и реагирование?
16. В каком документе определено, что в совместном ведении РФ и субъектов РФ находится «осуществление мер по борьбе с катастрофами, стихийными бедствиями, эпидемиями, ликвидация их последствий»?
17. В какие нормативные правовые акты РФ создание системы – 112 потребует внесения изменений:
18. в части использования персональных данных при реагировании на чрезвычайные происшествия;
19. в части определения полномочий органов государственной власти и органов местного самоуправления по вопросам создания и функционирования системы – 112;
20. в части уточнения использования единого номера вызова экстренных оперативных служб и оплаты расходов операторов связи;
21. в части изменения номера для приема сообщений о пожарах и чрезвычайных ситуациях в телефонных сетях населенных пунктов?
22. Кем и где создаются территориальные подсистемы и функциональные подсистемы РСЧС?
23. В каком документе Оренбургской области определена основа сил постоянной готовности? Назовите службы. В течение какого времени они обеспечивают проведение АСДНР?
24. Кто устанавливает границы зон чрезвычайной ситуации, порядок и особенности действий по ее локализации, а также принимает решения по проведению аварийно-спасательных и других неотложных работ?
25. Алгоритм действий оператора при поступлении обращений об угрозе теракта, пожара.

26. Алгоритм действий оператора при поступлении информации о паводке, вызов скорой медицинской помощи.
27. Алгоритм действий оператора при поступлении информации о взрыве бытового газа, вопросы коммунального характера, консультации, справочная информация.
28. Регистрация карточки в программе 112. Контроль за ее исполнением.
29. Прием обращения от заявителя. Регистрация вызова.
30. Отработка обращения. Связь с ДДС.
31. Правила приема обращения от заявителя (перехват инициативы в разговоре, в т.ч. с агрессивно настроенным заявителем, в подавленном состоянии).
32. Основные документы и нормативно правовые акты регулирующие функционирование системы -112, а также деятельность ЕДДС и ДДС.

Кадровые условия (составители программы)

№ п/п	Фамилия, имя, отчество, должность по штатному расписанию	Какое образовательное учреждение окончил, специальность (направление подготовки) по документу об образовании	Ученая степень, ученое (почетное) звание, квалификационная	Основное место работы, должность
1	2	3	4	5
1	Евлампов Владимир Евгеньевич	ОВЗРККУ – 1978 г. Инженер по эксплуатации радиотехнических средств. Военно-политическая ордена Ленина и Октябрьской Революции, Краснознамённая академия им. В. Ленина – 1991 г. Офицер с высшим военным образованием – преподаватель истории	Доцент	ГАОУ ДПО УМЦ по ГОЧС Оренбургской области, директор
2	Фуксова Ирина Вячеславовна	Академия труда и социальных отношений – 2008 г. Экономист. ГОУ ВПО «ОГУ» – 2009 г. Юрист.		ГАОУ ДПО УМЦ по ГОЧС Оренбургской области, заместитель директора – начальник учебного отдела
3	Андреев Сергей Викторович	АВОКУ – 1979 г. Инженер по эксплуатации автомобильной и бронетанковой техники. Военная орденов Ленина и Октябрьской Революции, Краснознамённая, ордена Суворова академия им. М. В. Фрунзе –	Не имеет	ГАОУ ДПО УМЦ по ГОЧС Оренбургской области, преподаватель

		1994 г. Офицер с высшим военным образованием		
4	Борисов Владимир Евгеньевич	ОВЗРККУ – 1981 г. Инженер по эксплуатации радиотехнических средств. ВА ВПВО ВС РФ – 1996 г. Офицер с высшим военным образованием	Не имеет	ГАОУ ДПО УМЦ по ГОЧС Оренбургской области, преподаватель

Заместитель директора -
начальник учебного отдела
ГАОУ ДПО УМЦ
по ГОЧС Оренбургской области

И.В. Фуксова