

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»

«СОГЛАСОВАНО»

Начальник ГКУ Оренбургской области  
«Комплексная безопасность»

Е.А. Арэфьев  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

«УТВЕРЖДАЮ»

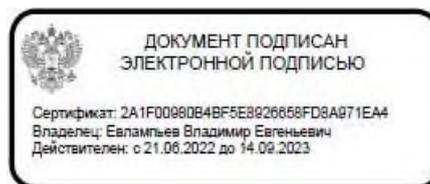
Директор ГАОУ ДПО УМЦ по  
ГОЧС Оренбургской области

В. Е. Евлампьев  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРОГРАММА**

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

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



Оренбург

## Пояснительная записка

### 1. Общая характеристика программы

Программа предназначена для подготовки операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - система-112) в очной форме обучения и с использованием дистанционных образовательных технологий, для достижения ими уровня профессиональной компетенции в области функционирования системы-112, позволяющего работать с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программным комплексом системы- 112, а также самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

*Основными задачами* подготовки операторского персонала системы-112 являются:

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

приобретение знаний в области природно-климатических характеристик субъекта Российской Федерации, наличия, расположения потенциально опасных объектов, характеристик возможных чрезвычайных ситуаций (ЧС);

приобретение знаний в области административно-территориального деления субъекта Российской Федерации;

овладение приемами и способами действий при опросе заявителя, обработке входящих вызовов и сообщений о происшествиях;

овладение способами действий по привлечению к реагированию на происшествие экстренных оперативных и аварийных служб и единых дежурно-диспетчерских служб (далее - ЭОС, АВС и ЕДДС);

овладение способами действий по присвоению происшествию признака чрезвычайной ситуации (далее ЧС), автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации (далее - ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС;

овладение принципами работы с оборудованием, специальным программным обеспечением приема и обработки вызовов по единому номеру «112»;

выработка у персонала умений и навыков по оказанию консультативной помощи, а также действиям при оказании психологической поддержки абонента;

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.

## **II. Организация обучения**

### **2.1 Требования к обучающимся по программе**

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование и соответствующие одному из следующих требований:

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

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

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

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

способностью работать самостоятельно, принимать решения;

способностью использовать навыки работы с информацией из различных источников для решения профессиональных и социальных задач;

способностью к письменной и устной коммуникации на русском языке;

способностью использовать базовые теоретические знания для решения профессиональных задач;

знанием иерархической структуры существующей системы органов исполнительной власти, соответствующей действующим нормативным правовым актам в рамках профессиональной деятельности;

наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами вычислительной техники;

наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами коммуникаций и связи;

наличием навыков набора текста – не менее 100 знаков в минуту.

## 2.2 Планируемые результаты обучения

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны **знать:**

законодательные и нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, регулирующие создание, функционирование и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, аварийных служб сотрудников единых дежурно- диспетчерских служб;

формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ системы-112;

административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и местности в зоне обслуживания ЦОВ;

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

особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;

основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;

основные географические и топонимические названия в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;

характеристику возможных чрезвычайных ситуаций в Оренбургской области;

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

основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях; правила русской письменной и устной речи; этические нормы общения, речевой и трудовой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов;

состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ.

**уметь:**

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

определять первоначальный перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;

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

кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки;

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

оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны;

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

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

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

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

идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель.

***иметь навыки:***

- действий по предназначению, позволяющих реагировать на вызовы;

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

- работы за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ, заполнения электронной карточки заявки о происшествии;

- взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС;

- использования приемов и методов психической саморегуляции.

2.3. Обучение операторов планируется и проводится в рабочее время в объеме 76 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.

2.4. 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.

2.5. По программе предусмотрена очная форма обучения и обучение, в дальнейшем, с использованием дистанционных обучающих технологий.

Обучение заканчивается проведением аттестации в форме зачета по пройденным темам и выдачей удостоверения.

#### 4. Содержание программы

**Срок обучения:** 76 часов

**Форма обучения:** очная и дистанционная

**Форма сдачи итоговой аттестации:** зачет - 4 часа

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Форма контроля
			лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет	
1.	Правовая подготовка	2	2				
2.	Общая подготовка	29	6	19	4		
3.	Специальная подготовка	41		6	35		
4.	Зачет	4				4	
<b>ИТОГО:</b>		<b>76</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	

#### 4.2. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет	
<b>Раздел 1. Правовая подготовка</b>							
1.1	Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации ЧС, нормативно-правовое регулирование в области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	2	2				
<b>ИТОГО по разделу 1:</b>		<b>2</b>	<b>2</b>				
<b>Раздел 2. Общая подготовка</b>							

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет	
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	1	1			
2.3	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС	3		3			
2.4	Информационно - телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и ЦОВ системы-112. Система оповещения населения о ЧС.	2		2			
2.5	Характеристика ЧС и происшествий	2		2			
2.6	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование	2		2			
2.7	Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызов	4		2	2		
2.8	Основы психологии	6	4	2	-		
2.9	Оказание консультационной поддержки,	2		2			
2.10	Культура речевого общения	4		2	2		
2.11	Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в субъекте Российской Федерации	1		1			
<b>ИТОГО по разделу 2:</b>		<b>29</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>4</b>		
<b>Раздел 3. Специальная подготовка</b>							

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет	
3.1	Модель создания системы-112 в субъекте Российской Федерации, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112 *	2		2			
3.2	Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112 *	21		3	18		
3.3	Использование информации от геоинформационной системы при работе аппаратуры системы-112 *	2		1	1		
3.4	Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ системы-112.	16			16		
<b>ИТОГО по разделу 3:</b>		<b>41</b>		<b>6</b>	<b>35</b>		
<b>Раздел 4. Итоговый контроль</b>							
4.1	Зачет	4				4	
<b>ИТОГО по разделу 4:</b>		<b>4</b>				<b>4</b>	
<b>ИТОГО по программе:</b>		<b>76</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	
* – проводится представителями организации, осуществляющей поставку, наладку и ввод в эксплуатацию аппаратуры							

\*  
\*  
\*  
\*

## **4.3. Содержание рабочей программы**

### **Раздел 1. Правовая подготовка**

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

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 в субъекте РФ.

### **Раздел 2. Общая подготовка**

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

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».**

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.**

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 субъекту Российской Федерации 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**

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 субъектах Российской Федерации.

#### **Тема 2.5. Характеристика чрезвычайных ситуаций и происшествий**

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.

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

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**

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. Основы психологии**

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 2.9. Оказание консультационной поддержки**

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

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

Принципы обслуживания телефонного вызова интерактивной информационно-справочной телефонной системой (система маршрутизации, управляемой пользователем с помощью клавиш тонального набора телефонного аппарата) для получения информации в соответствии с темой запроса, в том числе без участия оператора.

### **Тема 2.10. Культура речевого общения**

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 субъекта Российской Федерации.

### **Тема 2.11. Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации, потенциально опасные объекты, характеристики возможных ЧС в субъекте Российской Федерации**

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

Данные о потенциально опасных объектах субъекта Российской Федерации.

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

Административно-территориальное деление субъекта. Характеристика муниципальных образований субъекта. Характеристика приграничных территорий субъекта.

Характеристика транспортной системы субъекта: авиационный транспорт, железнодорожный транспорт, водный транспорт и т.п.

### **Раздел 3. Специальная подготовка**

#### **Тема 3.1. Модель создания системы-112 в субъекте Российской Федерации, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112**

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

#### **Тема 3.2. Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112 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.

Запуск программы и регистрация оператора в системе-112.

Внешний вид программы.

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Порядок заполнения унифицированных полей карточки информационного обмена.

Прием и обработка вызова по телефону.

Примем и обработка SMS, факс - сообщения.

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

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

Справочники системы.

### **Тема 3.3. Использование информации от геоинформационной системы при работе аппаратуры системы-112**

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

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 3.4. Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ системы -112.**

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ системы-112, 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.

### Календарно-тематический план

Дни обучения	№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание	
				лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет		
<b>Раздел 1. Правовая подготовка</b>									
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»	2	2					
	<b>Раздел 2. Общая подготовка</b>								
	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	1	1				
	2.3	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС	3		3				
2 день обучения	2.4	Информационно - телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и ЦОВ системы-112. Система оповещения населения о ЧС.	2		2				
	2.5	Характеристика ЧС и происшествий	2		2				
	2.6	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование	2		2				
	2.7	Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызов	4		2	2			
3 день	2.8	Основы психологии	6	4	2	-			

Дни обучения	№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
				лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет	
обучения								
4 день обучения	2.9	Оказание консультационной поддержки,	2		2			
	2.10	Культура речевого общения	4		2	2		
	2.11	Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в субъекте Российской Федерации	1		1			
<b>Раздел 3. Специальная подготовка</b>								
5 день обучения	3.1	Модель создания системы-112 в субъекте Российской Федерации, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112	2		2			
	3.2	Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112	7		3	4		
6 день обучения	3.2	Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112	7			7		
7 день обучения	3.2	Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112	7			7		
8 день обучения	3.3	Использование информации от геоинформационной системы при работе аппаратуры системы-112	2		1	1		
	3.4	Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ системы-112.	6			6		
9 день обучения	3.4	Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ системы-112.	6			6		

Дни обучения	№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
				лекции	Групповые занятия	Практические занятия	Зачет	
10 день обучения	3.4	Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ системы-112.	4					
	<b>Раздел 4. Итоговый контроль</b>							
	4.1	Зачет	4				4	

### Условия реализации программы (организационно-педагогические)

#### I. Материально-технические условия

Для обучения по Программе используются учебные классы ГАОУ ДПО УМЦ по ГОЧС Оренбургской области и организаций:

- 1) Класс защиты населения, включающий оснащение: доска интерактивная; ноутбук; огнетушитель; телевизор; трибуна; видеопроектор мультимедийный.
- 2) Учебно-методический кабинет, включающий в себя оснащение: персональные компьютеры; учебная литература; учебно-методические материалы;
- 3) Учебный класс ГКУ «Комплексная безопасность», оснащенный персональными компьютерами с установленной учебной базой системы - 112.

#### Рекомендуемая литература

1. Конституция Российской Федерации.
2. Федеральный закон от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи».
3. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».
4. Федеральный закон от 22 августа 1994 года № 151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей».
5. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
6. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

7. Федеральный закон от 21 июля 1997 года N 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов».

8. Федеральный закон от 31 марта 1999 года N 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации».

9. Федеральный закон от 06 марта 2006 года № 35-ФЗ «О противодействии терроризму».

10. Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

11. Федеральный закон от 07 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции».

12. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

13. Указ Президента Российской Федерации от 06 марта 1997 года № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера».

14. Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации».

15. Указ Президента Российской Федерации от 9 ноября 2001 года № 1309 «О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности».

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

17. Указ Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 года № 868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий».

18. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года №958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

19. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 года № 223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы».

20. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 года № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

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

22. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года № 894 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи

пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб».

23. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 мая 2005 года № 328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи».

24. Постановление Правительства Российской Федерации от 01 ноября 2012 года № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

25. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 марта 1997 года № 334 "О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера".

26. Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2000 года № 878 "Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей".

27. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года № 1240-р об утверждении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований.

28. Приказ МЧС России от 18 марта 2002 года № 116 "Об утверждении Схемы организации управления МЧС России".

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

30. Приказ МЧС России от 25 апреля 2003 года № 218 «О создании психологической службы в РФ».

31. Приказ Мининформсвязи России от 08 августа 2005 года № 98 «Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования».

32. Приказ Минкомсвязи России от 06 декабря 2012 года № 284 «О внесении изменений в Приказы Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации и Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения оборудования и построения телефонной сети связи общего пользования».

33. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20 июня 2013 года № 388 «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи».

34. Приказ МЧС России от 16 октября 2017 года № 444 «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».

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

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

38. Закон Оренбургской области от 4 июля 2005 г. N 2357/433-III-ОЗ «О защите населения и территорий Оренбургской области от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (принят Законодательным Собранием Оренбургской области 21 июня 2005 г.)

39. . Распоряжение Губернатора Оренбургской области от 26 января 2012 г. N 18-р «Об образовании межведомственной рабочей группы по внедрению на территории Оренбургской области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112».

40. Распоряжение Главы города Оренбурга от 17 марта 2004 г. N 1227-р «Об утверждении положения о единой дежурно-диспетчерской службе города Оренбурга».

41. Постановление Правительства Оренбургской области от 14 апреля 2014 г. N 219-пп «Об утверждении государственной программы «Защита населения территории Оренбургской области от чрезвычайных ситуаций, обеспечение пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах Оренбургской области» на 2015-2020 годы».

42. . Постановление Правительства Оренбургской области от 11 ноября 2013 г. N 1025-п «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Оренбургской области».

## **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	Евлампьев Владимир Евгеньевич	ОВЗРККУ – 1978 г. Инженер по эксплуатации радиотехнических средств. Военно-политическая ордена Ленина и Октябрьской Революции, Краснознаменная 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	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
4	Андреев Сергей Викторович	АВОКУ – 1979 г. Инженер по эксплуатации автомобильной и бронетанковой техники. Военная орденов Ленина и Октябрьской Революции, Краснознаменная, ордена Суворова академия им. М. В. Фрунзе – 1994 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