

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ
«ЦЕНТР ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ И ТЕРРИТОРИЙ
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ ОТ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ»
Учебно-методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям

УТВЕРЖДАЮ

Начальник ГКУ «Центр»



М.З. Колиев

2019 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Подготовка персонала центра обработки вызовов системы обеспечения
вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и
педагогических работников, осуществляющих подготовку персонала системы
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА
на Учебно-методическом совете
УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр»

Протокол № 8

от «05» сентября 2019 года

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА
на Координационно-методическом совете
ГКУ «Центр»

Протокол № 5

от «06» сентября 2019 года

г. Владикавказ
2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ЦЕЛЬ И ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ОБУЧЕНИЯ	7
3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ПРОГРАММЕ.....	8
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ.....	8
5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ	10
6. УЧЕБНЫЙ ПЛАН	10
7. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	12
8. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ЗАНЯТИЙ	15
9. УЧЕБНО-МАТЕРИАЛЬНАЯ БАЗА.....	22
10. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ.....	25

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Подготовка персонала центра обработки вызовов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и педагогических работников, осуществляющих подготовку персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – Программа), является одним из элементов системы подготовки персонала центра системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112) и педагогических работников, осуществляющих подготовку персонала системы-112.

1.2. Программа разработана в соответствии с федеральными законами от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи», от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», постановлениями Правительства Российской Федерации от 16.03.2013 №223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы», от 31.12.2004 №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», от 21 ноября 2011 №958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», постановлениями Правительства Республики Северная Осетия-Алания от 14.02.2017 № 54 «О создании Центра обработки вызова экстренных оперативных служб Республики Северная Осетия-Алания по единому номеру «112», от 03.08.2012 №271 «Об организационных мероприятиях по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112», приказов и указаний, приказами и указаниями Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации (до 2018 года – Министерства образования и науки Российской Федерации), Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее – МЧС России), Примерной дополнительной профессиональной программой повышения квалификации «Подготовка операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», утверждённой МЧС России 01 сентября 2014 года, Программой дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) «Подготовка персонала центров обработки вызовов (основного и резервного) системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Учебно-методическом центре по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Государственного казённого учреждения при Правительстве Республики Северная Осетия-Алания «Центр обеспечения деятельности по защите населения и территорий Республики Северная Осетия-Алания от чрезвычайных ситуаций», утверждённой Правительством Республики Северная Осетия-Алания 24 ноября 2017 года, Уставом Государственного казённого учреждения при Правительстве Республики Северная Осетия-Алания «Центр обеспечения деятельности по защите населения и территорий Республики Северная Осетия-Алания от чрезвычайных ситуаций» (далее – ГКУ «Центр») и Положением об Учебно-методическом центре по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям (далее – УМЦ ГОЧС) ГКУ «Центр».

1.3. Программа регламентирует организацию и порядок осуществления подготовки персонала центра обработки вызовов системы-112 и педагогических работников, осуществляющих подготовку персонала системы-112.

1.4. Понятия, термины и сокращения, используемые в настоящих Правилах:

Государственное казённое учреждение при Правительстве Республики Северная Осетия-Алания «Центр обеспечения деятельности по защите населения и территорий Республики Северная Осетия-Алания от чрезвычайных ситуаций» (ГКУ «Центр») – юридическое лицо, осуществляющее на основании лицензии наряду с основной деятельностью образовательную деятельность в качестве дополнительного вида деятельности;

Учебно-методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям (УМЦ ГОЧС) – структурное подразделение ГКУ «Центр», осуществляющее образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации, программе профессионального обучения (предпрофессиональной подготовки) спасателей, программам курсового обучения в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций, специальным программам пожарно-технического минимума и образовательным программам, по которым не предусмотрено проведение итоговой аттестации, в соответствии с Уставом ГКУ «Центр» и Положением об УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр»;

основы безопасности жизнедеятельности (ОБЖ) – уровень знаний, умений и навыков по основным аспектам безопасности, получаемый человеком в семье и образовательных учреждениях дошкольного и общего образования;

культура безопасности жизнедеятельности (КБЖ) – составная часть общей культуры, характеризующая уровень подготовки в области безопасности жизнедеятельности и осознанную потребность в соблюдении норм и правил безопасного поведения;

обучение – целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни;

повышение квалификации – совершенствование или получение обучающимися новой компетенции, необходимой для их профессиональной деятельности, или повышение их профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации;

компетенция:

- круг полномочий, предоставленных законом, уставом или иным актом конкретному органу или должностному лицу;
- знания, опыт в той или иной области;

образовательная программа (дополнительная профессиональная программа повышения квалификации) – комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов;

обучающийся – физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

слушатели УМЦ ГОЧС – лица, осваивающие образовательные программы УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр»;

образовательная деятельность – деятельность по реализации образовательных программ;

учебный год – ежегодный период с первого рабочего дня января по последний рабочий день ноября. Декабрь ежегодно используется для подведения итогов за прошедший учебный год и подготовки к новому учебному году, при необходимости (в исключительных случаях), – для проведения внеплановой образовательной деятельности;

педагогический работник – физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности;

учебный план – документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности и формы промежуточной аттестации обучающихся;

план комплектования УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр» слушателями на учебный год (план комплектования) – документ, который определяет государственное задание Правительства Республики Северная Осетия-Алания по обучению обучающихся на безвозмездной основе, за счёт средств бюджета Республики Северная Осетия-Алания, и на возмездной основе, за счёт средств юридических и (или) физических лиц, а также:

- номера и количество учебных групп;
- категории и количество обучающихся с указанием муниципальных образований;
- объём образовательных программ, по которым осуществляется обучение;
- последовательность (даты) обучения;

единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования (ЕДДС) – орган повседневного управления территориальной подсистемы Республики Северная Осетия-Алания единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее территориальная подсистема РСО-Алания РСЧС) муниципального уровня, предназначенный для координации действий дежурных и диспетчерских (дежурно-диспетчерских) служб, действующих на территории муниципального образования, и создаваемый при органах управления, специально уполномоченных на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и (или) гражданской обороны при органах местного самоуправления;

дежурно-диспетчерская служба (ДДС) - дежурный или диспетчерский орган службы, действующий на территории муниципального образования, входящий в территориальную подсистему РСО-Алания РСЧС муниципального уровня и имеющий силы и средства постоянной готовности (немедленного реагирования и четырёхчасовой готовности);

пункт управления ЕДДС (ПУ ЕДДС) – здание (сооружение, помещение), предназначенное для работы дежурно-диспетчерского персонала и оснащенное необходимыми техническими средствами управления, связи и оповещения;

узел связи ЕДДС (УС ЕДДС) – организационно-техническое объединение сил и средств связи, развернутых на пункте управления ЕДДС и обеспечивающих обмен информацией в интересах ЕДДС и органа, специально уполномоченного на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и (или) гражданской обороны при органе местного самоуправления;

центр оповещения ЕДДС (ЦО ЕДДС) - организационно-техническое объединение сил и технических средств оповещения и персонального вызова,

взаимодействующих с местной автоматизированной системой централизованного оповещения;

происшествие – событие, не являющееся чрезвычайной ситуацией, к реагированию на которое требуется привлечение сил и средств служб муниципального образования;

чрезвычайная ситуация – обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей;

вызов (сообщение о происшествии) – поступление в центр обработки вызовов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (ЦОВ системы-112), ЕДДС или ДДС по различным каналам связи информации о ЧС (происшествии);

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

объект системы-112 – объект организационной структуры системы-112, представляющий собой совокупность программно-аппаратных комплексов системы-112, персонала системы-112 и помещений для их размещения, оснащенных всеми видами коммуникаций, необходимых для выполнения задач системы-112. Объекты системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Северная Осетия-Алания (далее – Система-112 РСО-Алания):

- ЦОВ – центр обработки вызовов системы-112 с программно-аппаратным комплексом, позволяющим принимать вызовы со всей территории Республики Северная Осетия-Алания (структурно входит в состав ГКУ «Центр»). Является основным объектом Системы-112 РСО-Алания;
- РЦОВ – резервный центр обработки вызовов (дублёр ЦОВ) с программно-аппаратным комплексом, позволяющим принимать вызовы со всей территории Республики Северная Осетия-Алания (временно, на сентябрь 2019 года, отсутствует, его функции выполняются ЕДДС городского округа г. Владикавказ);
- ЦУКС – Федеральное казённое учреждение «Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Республике Северная Осетия-Алания». Является органом повседневного управления территориальной подсистемы Республики Северная Осетия-Алания единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее – территориальная подсистема РСО-Алания РСЧС);
- ЕДДС – единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований. Являются органами повседневного управления территориальной подсистемы РСО-Алания РСЧС на территории городского округа г. Владикавказ, муниципальных районов Республики Северная Осетия-Алания. Предназначены для оперативного реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайных ситуаций, эффективности взаимодействия привлекаемых сил и средств экстренного (немедленного)

реагирования и сил и средств постоянной готовности (срок готовности – не более 4 часов) территориальной подсистемы РСО-Алания РСЧС при совместных действиях по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций;

- ДДС – дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб. Являются органами повседневного управления территориальной подсистемы РСО-Алания РСЧС в органах исполнительной власти и организациях, создающих силы и средства экстренного (немедленного) реагирования и постоянной готовности (срок готовности – не более 4 часов) на территории городского округа г. Владикавказ и муниципальных районов Республики Северная Осетия-Алания. Предназначены для оперативного реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайных ситуаций;
- ДДС РППСС – дежурно-диспетчерская служба Республиканской профессиональной поисково-спасательной службы, структурно входящей в ГКУ «Центр»;

операторский персонал – персонал ЦОВ, РЦОВ, в должностные обязанности которого входит деятельность по приему, обработка и передача на объекты Системы-112 РСО-Алания (диспетчерскому персоналу объектов Системы-112 РСО-Алания) вызовов, поступающих на номер «112»;

диспетчерский персонал – персонал объектов Системы-112 РСО-Алания, осуществляющий приём и обработку вызовов, а также передачу их силам экстренного (немедленного) реагирования и силам постоянной готовности территориальной подсистемы РСО-Алания РСЧС;

аварийно-спасательные работы – действия по спасению людей, материальных и культурных ценностей, защите природной среды в зоне чрезвычайных ситуаций, локализации чрезвычайных ситуаций и подавлению или доведению до минимально возможного уровня воздействия характерных для них опасных факторов. Аварийно-спасательные работы характеризуются наличием факторов, угрожающих жизни и здоровью проводящих эти работы людей, и требуют специальной подготовки, экипировки и оснащения;

неотложные работы при ликвидации чрезвычайных ситуаций – деятельность по всестороннему обеспечению аварийно-спасательных работ, оказанию населению, пострадавшему в чрезвычайных ситуациях, медицинской и других видов помощи, созданию условий, минимально необходимых для сохранения жизни и здоровья людей, поддержания их работоспособности.

2. ЦЕЛЬ И ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ОБУЧЕНИЯ

2.1. Цель обучения: подготовка в области функционирования системы-112 персонала центра обработки вызовов системы-112 и педагогических работников, осуществляющих подготовку персонала системы-112, для достижения ими уровня профессиональной готовности, позволяющего самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности в объёме своей компетенции.

2.2. Основными задачами подготовки персонала системы-112 являются:

приобретение персоналом знаний в области функционирования системы- 112 и взаимодействия с дежурно-диспетчерскими службами объектов системы-112;

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

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

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ПРОГРАММЕ

3.1. К освоению Программы допускаются:

лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

3.2. Повышение квалификации персонала системы-112 проводится по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет в течение всей трудовой деятельности. Его периодичность устанавливает работодатель.

3.3. С целью успешного освоения программы слушатели к началу ее изучения должны обладать следующими входными знаниями, умениями и навыками:

- 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.

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ

4.1. В результате подготовки по настоящей Программе обучающиеся должны повысить уровень своей профессиональной компетенции, включающей в себя:

- прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях);
- оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии;
- оказание справочно-консультативной помощи заявителям.

4.2. В результате освоения Программы слушатели должны:

знать:

- законодательство, нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность персонала ЦОВ системы-112, ЕДДС, ДДС;
- назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность сил экстренных оперативных и аварийно-

восстановительных служб, их возможности и имеющиеся ограничения 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 Северная Осетия-Алания;
- административно-территориальное деление и транспортную инфраструктуру Республики Северная Осетия-Алания;
- основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях;
- состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ;
- требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте;

уметь:

- определять перечень и степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан, а также общественному порядку на основании информации, полученной от заявителя;
- обрабатывать входящую информацию в соответствии с принятыми в системе-112 стандартами, правилами и процедурами;
- определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;
- оказывать справочно-консультативную поддержку заявителю по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;
- определять адрес места происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них, электронных и печатных карт, по ориентирам, объектам и другим признакам;
- использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения ЦОВ, в том числе в нештатном режиме;
- общаться с использованием норм речевого этикета, правил ведения телефонных переговоров по номеру «112», правил бесконфликтного общения, получая необходимую информацию за минимальное время;
- доводить до заявителя необходимые рекомендации по его действиям до прибытия сил экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб;
- идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель;

иметь навыки:

- действий по предназначению, позволяющих квалифицированно реагировать на вызовы;
- комплексного использования всех средств регистрации информации, связи и информационного обеспечения ЦОВ, как в штатном, так и в нештатном режимах;

- работы за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ, заполнения электронной карточки происшествия (унифицированной карточки информационного обмена);
- взаимодействия с операторским и диспетчерским персоналом ЕДДС, ДДС;
- использования приемов и методов психической саморегуляции.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ

5.1. Начальник УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр», исходя из местных условий, особенностей функционирования органов власти и производственной деятельности организаций, степени подготовленности обучающихся и других факторов, имеет право изменять время, отводимое на изучение тем настоящей Программы, уточнять содержание тем занятий, последовательность их изучения, формы и методы проведения занятий, без сокращения общего количества часов, предусмотренного настоящей Программой для обучающихся.

5.2. Лицо, непосредственно проводящее учебное занятие (далее – руководитель занятия), должно предусматривать максимальное использование учебного оборудования и средств обеспечения образовательного процесса.

В ходе проведения занятий должно уделяться внимание морально-психологической подготовке обучающихся, выработке личной ответственности и уверенности за принимаемые решения, воспитанию готовности к выполнению должностных обязанностей в сложной обстановке, обусловленной возможными опасностями.

Руководитель занятий должен обеспечивать безопасность процесса обучения за счет:

четкой его организации и точного соблюдения требований и мер безопасности (особенно при использовании имитационных средств);

применения знаний и навыков обучающихся, полученных ими в ходе различных инструктажей и занятий по вопросам безопасности.

Руководитель занятий обязан принимать меры по предотвращению травматизма обучающихся, устанавливать необходимые требования безопасности при обращении с техникой, оборудованием, средствами индивидуальной защиты и приборами на занятиях, своевременно доводить эти требования и добиваться строгого их выполнения.

Перед началом каждого практического занятия руководитель обязан лично убедиться, что созданы все необходимые условия для безопасного его проведения, а обучающиеся обладают достаточными практическими навыками для выполнения учебных задач.

Обучающиеся, не усвоившие требования безопасности, к занятиям не допускаются.

5.3. Педагогические работники УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр» обязаны вести учет проведения занятий и присутствия на них обучающихся в журналах по установленной форме.

6. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

6.1. Категории обучающихся:

операторы основного и резервного центров обработки вызовов системы-112;

другие работники основного и резервного центров обработки вызовов системы-

112;

педагогические работники, осуществляющие подготовку персонала системы-112.

6.2. Форма обучения: очно-заочная (с частичным отрывом от работы) с использованием дистанционных образовательных технологий и элементов электронного обучения.

6.3. Продолжительность обучения: 105 (сто пять) учебных часов.

6.3.1. При первичной подготовке (в первый год назначения на должность):

1) 105 учебных часов обучения, включающие:

- 70 учебных часов очного обучения (с отрывом от работы);
- 35 учебных часов самостоятельной подготовки (самостоятельная подготовка к очным занятиям и зачёту с использованием учебного материала в электронном виде);

2) 105 учебных часов обучения, включающие:

- 70 учебных часов очного обучения (с отрывом от работы), в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий;
- 35 учебных часов самостоятельной подготовки (самостоятельная подготовка к очным занятиям и зачёту с использованием учебного материала в электронном виде);

6.3.2. При последующей подготовке (с периодичностью не реже 1 раза в 5 лет):

1) 105 учебных часов обучения, включающие:

- 70 учебных часов очного обучения (с отрывом от работы);
- 35 учебных часов самостоятельной подготовки (самостоятельная подготовка к очным занятиям и зачёту с использованием учебного материала в электронном виде);

2) 105 учебных часов обучения, включающие:

- 70 учебных часов очного обучения (с отрывом от работы), в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий;
- 35 учебных часов самостоятельной подготовки (самостоятельная подготовка к очным занятиям и зачёту с использованием учебного материала в электронном виде);

3) 105 учебных часов обучения, включающие:

- теоретические и практические занятия – очное обучение (с отрывом от работы) с использованием дистанционных технологий и (или) заочное обучение (самостоятельная подготовка без отрыва от работы в виде электронного обучения – подготовка к очным занятиям и зачёту с использованием учебного материала в электронном виде);
- практические занятия и итоговая аттестация – в очной форме (с отрывом от работы).

6.4. Порядок обучения каждого обучающегося устанавливается локальным нормативным актом ГКУ «Центр» о зачислении на обучение в УМЦ ГОЧС. При этом допуск к обучению с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения ограничивается наличием у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области компьютерных технологий, технической оснащённостью УМЦ ГОЧС и заказчиков обучения (обучающихся), а также результатами входного тестирования. Входное тестирование проводится в соответствии с Положением о входном тестировании лиц, поступающих на обучение в УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр», по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации в области функционирования системы-112.

При нарушении сроков периодичности повышения квалификации лица, поступающие на обучение в УМЦ ГОЧС, зачисляются только на очное обучение (с отрывом от работы).

6.5. Режим занятий:

1) при первичной подготовке: 10 рабочих дней по 7 учебных часов очных занятий и по 2 учебных часа самостоятельной подготовки в день (кроме предвыходных и предпраздничных дней).

2) при последующей подготовке: режим занятий устанавливается локальным нормативным актом ГКУ «Центр» о зачислении на обучение в УМЦ ГОЧС по согласованию с заказчиком обучения.

6.6. Подготовка по Программе завершается итоговой аттестацией обучающихся в виде итогового занятия (зачёта). Форма проведения итоговой аттестации и ее содержание утверждаются локальным нормативным актом ГКУ «Центр».

7. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

7.1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПЕРВИЧНОГО ОБУЧЕНИЯ

№ темы	Наименование разделов и тем, формы контроля	Вид занятий и формы контроля	Кол-во часов		
			заочного обучения	очного обучения	всего
Раздел 1. Правовая подготовка			2	1	3
1.	Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	Теоретическое занятие	2	1	3
Раздел 2. Общая подготовка			22	42	64
2.	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	Теоретическое занятие	2	1	3
3.	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	Теоретическое занятие	2	2	4
4.	Экстренные оперативные и аварийные службы	Теоретическое занятие	2	3	5
		Выездное занятие		2	2
5.	Органы повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	Теоретическое занятие	2	1	3
		Выездное занятие		1	1
6.	Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и Системы-112. Система оповещения населения о ЧС	Теоретическое занятие	2	3	5
		Выездное занятие		2	2
7.	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках Системы-112	Теоретическое занятие	2	2	4
8.	Характеристика происшествий, комплексное реагирование	Теоретическое занятие	2	2	4

№ темы	Наименование разделов и тем, формы контроля	Вид занятий и формы контроля	Кол-во часов		
			заочного обучения	очного обучения	всего
9.	Правила опроса заявителей	Теоретическое занятие	2	2	4
		Практическое занятие		4	4
10.	Культура речевого общения	Теоретическое занятие	1	2	3
		Семинарское занятие		2	2
11.	Основы психологии	Теоретическое занятие	1	2	3
		Практическое занятие		5	5
12.	Оказание консультационной поддержки	Теоретическое занятие	2	1	3
		Практическое занятие		2	2
13.	Лингвистическая подготовка	Теоретическое занятие	2	1	3
		Практическое занятие		2	2
Раздел 3. Специальная подготовка			11	24	35
14.	Характеристика возможных ЧС на территории Республики Северная Осетия-Алания	Теоретическое занятие	2	2	4
15.	Природно-климатические характеристики, административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Республики Северная Осетия-Алания	Теоретическое занятие	2	2	4
16.	Модель создания Системы-112 в Республике Северная Осетия-Алания, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура Системы-112	Теоретическое занятие	2	2	4
17.	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ	Теоретическое занятие	2	2	4
18.	Топографическая подготовка	Теоретическое занятие	1	1	2
		Практическое занятие		3	3
19.	Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ	Практическое занятие		11	11
20.	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	Теоретическое занятие	2	1	3
Раздел 4. Итоговый контроль				3	3
	Итоговое занятие	Зачёт		3	3
ВСЕГО:			35	70	105

7.2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПОВТОРНОГО ОБУЧЕНИЯ

№ темы	Наименование разделов и тем, формы контроля	Вид занятий и формы контроля	Кол-во часов		
			заочного обучения	очного обучения	всего
Раздел 1. Правовая подготовка			4	-	4

№ темы	Наименование разделов и тем, формы контроля	Вид занятий и формы контроля	Кол-во часов		
			заочного обучения	очного обучения	всего
1.	Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	Теоретическое занятие	4	-	4
Раздел 2. Общая подготовка			48	12	60
2.	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	Теоретическое занятие	4	-	4
3.	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	Теоретическое занятие	4	-	4
4.	Экстренные оперативные и аварийные службы	Теоретическое занятие	6	-	6
		Выездное занятие	-	-	-
5.	Органы повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	Теоретическое занятие	4	-	4
		Выездное занятие	-	-	-
6.	Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и Системы-112. Система оповещения населения о ЧС	Теоретическое занятие	6	-	6
		Выездное занятие	-	-	-
7.	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках Системы-112	Теоретическое занятие	4	-	4
8.	Характеристика происшествий, комплексное реагирование	Теоретическое занятие	4	-	4
9.	Правила опроса заявителей	Теоретическое занятие	5	-	5
		Практическое занятие	-	3	3
10.	Культура речевого общения	Теоретическое занятие	5	-	5
		Семинарское занятие	-	-	-
11.	Основы психологии	Теоретическое занятие	3	-	3
		Практическое занятие	-	5	5
12.	Оказание консультационной поддержки	Теоретическое занятие	3	-	3
		Практическое занятие	-	2	2
13.	Лингвистическая подготовка	Теоретическое занятие	3	-	3
		Практическое занятие	-	2	2
Раздел 3. Специальная подготовка			22	13	35
14.	Характеристика возможных ЧС на территории Республики Северная Осетия-Алания	Теоретическое занятие	4	-	4

№ темы	Наименование разделов и тем, формы контроля	Вид занятий и формы контроля	Кол-во часов		
			заочного обучения	очного обучения	всего
15.	Природно-климатические характеристики, административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Республики Северная Осетия-Алания	Теоретическое занятие	4	-	4
16.	Модель создания Системы-112 в Республике Северная Осетия-Алания, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура Системы-112	Теоретическое занятие	4	-	4
17.	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ	Теоретическое занятие	4	-	4
18.	Топографическая подготовка	Теоретическое занятие	3	-	3
		Практическое занятие		2	2
19.	Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ	Практическое занятие		11	11
20.	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	Теоретическое занятие	3	-	3
Раздел 4. Итоговый контроль				3	3
	Итоговое занятие	Зачёт		3	3
ВСЕГО:			77	28	105

Итого заочных занятий: не более 77 учебных часов.

Итого очных занятий: не менее 28 учебных часов, включая зачёт.

8. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ЗАНЯТИЙ

РАЗДЕЛ 1. ПРАВОВАЯ ПОДГОТОВКА

Тема 1. Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

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.

Нормативно-правовые акты и нормативные документы в области создания и развития Системы-112. Требования, предъявляемые к Системе-112, ее элементам и инфраструктуре.

РАЗДЕЛ 2. ОБЩАЯ ПОДГОТОВКА

Тема 2. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)

Основные понятия и определения в области защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. Структура и основные функции РСЧС, её роль в обеспечении безопасности на территории Российской Федерации, Республики Северная Осетия-Алания, муниципальных образований и организаций.

Территориальная подсистема РСЧС Республики Северная Осетия-Алания, структура и состав органов управления. Муниципальные (городские, поселковые) и объектовые (организаций) звенья территориальной подсистемы РСЧС Республики Северная Осетия-Алания на примере городского округа г. Владикавказ, муниципальных районов, городских и сельских поселений, организаций.

Тема 3. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Назначение, цели создания и задачи Системы-112 в Российской Федерации. Необходимость создания Системы-112.

Структура Системы-112. Основные подсистемы Системы-112 и их функции. Принципы создания Системы-112 на территории Российской Федерации.

Режимы функционирования Системы-112.

Опыт создания и функционирования Системы-112 в субъектах Российской Федерации. Перспективы развития Системы-112.

Тема 4. Экстренные оперативные и аварийные службы

Государственная противопожарная служба МЧС России (Федеральное государственное казённое учреждение (далее – ФГКУ) «1 отряд Федеральной противопожарной службы по Республике Северная Осетия-Алания». ФГКУ «Специализированная пожарно-спасательная часть». Пожарно-спасательный гарнизон Республики Северная Осетия-Алания, местные пожарно-спасательные гарнизоны Республики Северная Осетия-Алания). Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Поисково-спасательная служба МЧС России (ФГКУ «Северо-Кавказский региональный поисково-спасательный отряд». Северо-Осетинский поисково-спасательный отряд – Филиал ФГКУ «Северо-Кавказский региональный поисково-спасательный отряд»). Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Республиканская профессиональная поисково-спасательная служба ГКУ «Центр». Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Полиция. Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Служба «Антитеррор». Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок

выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Служба скорой медицинской помощи (службы скорой медицинской помощи городского округа г. Владикавказ и муниципальных районов Республики Северная Осетия-Алания). Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Аварийная служба газовой сети (аварийные службы газовой сети городского округа г. Владикавказ и муниципальных районов Республики Северная Осетия-Алания). Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Аварийные службы жизнеобеспечения жилищно-коммунального хозяйства Республики Северная Осетия-Алания (городского округа г. Владикавказ и муниципальных районов Республики Северная Осетия-Алания). Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Выездное занятие по тематике вопроса на территории экстренных оперативных и аварийных служб городского округа г. Владикавказ (муниципальных районов).

Тема 5. Органы повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)

Федеральное государственное казённое учреждение «Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России» (далее - НЦУКС). Организационная структура и назначение.

Федеральное государственное казённое учреждение «Центр управления в кризисных ситуациях Южного регионального центра МЧС России» (далее – ЦУКС ЮРЦ). Организационная структура и назначение.

Федеральное государственное казенное учреждение «Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Республике Северная Осетия-Алания» (далее ЦУКС ГУ МЧС России по РСО-Алания). Назначение, состав, структура и функциональные возможности. Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по РСО-Алания с НЦУКС, ЦУКС ЮРЦ. Нормативно-правовое обеспечение и алгоритм взаимодействия ЦУКС ГУ МЧС России по РСО-Алания с системой-112. Средства телекоммуникации и автоматизации взаимодействия и варианты их применения.

Единые дежурно-диспетчерские службы городского округа _____ г. Владикавказ, муниципальных районов Республики Северная Осетия-Алания. Предназначение, структура и особенности функционирования ЕДДС. Алгоритм взаимодействия ЕДДС с ЦУКС ГУ МЧС России по РСО-Алания, администрациями местного самоуправления городского округа г. Владикавказ, муниципальных районов

Республики Северная Осетия-Алания при штатной и чрезвычайной ситуациях. Средства связи, телекоммуникации и автоматизации взаимодействия и варианты их применения.

Дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных и аварийных служб. Предназначение, структура и особенности функционирования ДДС. Алгоритм взаимодействия ДДС с ЕДДС при штатной и чрезвычайной ситуациях. Средства связи, телекоммуникации и автоматизации взаимодействия и варианты их применения.

Выездное занятие по тематике вопроса на территории ЕДДС городского округа г. Владикавказ (муниципальных районов), дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб.

Тема 6. Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и Системы-112. Система оповещения населения о ЧС

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

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

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

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

Основные понятия систем пожарной сигнализации в соответствии с «Техническим регламентом о требованиях пожарной безопасности» (№ 123-ФЗ). Назначение, область применения автоматической пожарной (АПС) и охранно-пожарной (ОПС) сигнализации. Структурные схемы защиты объектов средствами АПС и ОПС. Требования к системам пожарной сигнализации «Технического регламента о требованиях пожарной безопасности» (№ 123-ФЗ).

Пожарные извещатели. Назначение, область применения, классификация, основные параметры пожарных извещателей.

Современные и перспективные приемно-контрольные приборы, 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. Принципы построения и использования системы централизованного оповещения. Средства и порядок оповещения, своевременное и экстренное оповещение. Локальные системы оповещения. Общероссийская комплексная система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей (ОКСИОН).

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

Тема 7. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках Системы-112.

Назначение, цели, задачи, участники осуществления информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках Системы-112. Состав информации и порядок информационного взаимодействия при обработке входящих вызовов. Особенности информационного взаимодействия в различных режимах

функционирования персонала экстренных оперативных служб. Особенности информационного взаимодействия экстренных оперативных служб при межмуниципальном и межсубъектовом взаимодействии в рамках Системы-112.

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

Тема 8. Характеристика происшествий, комплексное реагирование.

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.

Действия оператора ЦОВ Системы-112 при угрозе ЧС.

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

Тема 9. 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 ЕДДС, ДДС.

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

Правила приема вызова в случае комплексного реагирования.

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

Практическое занятие – 4 часа.

Практическая отработка действий обучающихся в форме ролевой игры:

алгоритм приема вызовов по различным поводам обращений (о пожарах, об угрозах террористических актов, о необходимости оказания скорой медицинской помощи, о коммунальных авариях и т.п.);

алгоритм привлечения экстренных оперативных и аварийных служб.

Обсуждение перечня основной и дополнительной группы вопросов для заполнения карточки обращения.

Тема 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.

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

Правила телефонных переговоров.

Тема 11. 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.

Закрепление приемов саморегуляции и самоконтроля функционального состояния.

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

Тема 12. 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.

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

Тема 13. Лингвистическая подготовка.

Порядок идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов Республики Северная Осетия-Алания.

Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

Отработка порядка идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов Республики Северная Осетия-Алания.

РАЗДЕЛ 3. СПЕЦИАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА

Тема 14. Характеристика возможных ЧС на территории Республики Северная Осетия-Алания

Краткая характеристика ЧС и их классификация.

Данные о потенциально опасных объектах на территории Республики Северная Осетия-Алания.

Информация о возможности возникновения ЧС на территории Республики Северная Осетия-Алания и их последствиях для населения и территорий.

Тема 15. Природно-климатические характеристики, административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Республики Северная Осетия-Алания

Характеристика географического положения и природно-климатических условий Республики Северная Осетия-Алания. Этнический состав Республики Северная Осетия-Алания.

Административно-территориальное деление Республики Северная Осетия-Алания. Характеристика муниципальных образований и приграничных территорий Республики Северная Осетия-Алания.

Характеристика транспортных систем на территории Республики Северная Осетия-Алания: авиационной, автомобильной, железнодорожной, трамвайно-троллейбусной. Газовые и электрические сети.

Тема 16. Модель создания Системы-112 в Республике Северная Осетия-Алания, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура Системы-112

Нормативно-правовая база Республики Северная Осетия-Алания в области создания и развития Системы-112.

Особенности создания Системы-112 в Республике Северная Осетия-Алания. Модель создания Системы-112 в Республике Северная Осетия-Алания (локальная или удаленная модель обработки и хранения данных). Схема приема и обработки вызовов по номеру «112» (централизованная или децентрализованная).

Организационная структура Системы-112 в Республике Северная Осетия-Алания, характеристика объектов Системы-112.

Взаимодействие Системы-112 с автоматизированными информационными системами экстренных оперативных служб, развернутыми в Республике Северная Осетия-Алания. Особенности межведомственного взаимодействия в Республике Северная Осетия-Алания.

Тема 17. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ

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 18. Топографическая подготовка

Общие сведения по работе с географической информационной системой (ГИС) и картами. Топографические особенности, основные ориентиры на местности Республики Северная Осетия-Алания.

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 19. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ

Запуск программы и регистрация оператора в системе.

Внешний вид программы.

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Порядок заполнения унифицированных полей карточки информационного обмена.

Приём и обработка вызова по телефону.

Приём и обработка SMS, факс - сообщения.

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

Приём и обработка сигнала от датчиков, установленных на подвижных объектах.

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

Справочники системы.

Обработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ, диспетчеров ЕДДС, ДДС по вводным, задаваемым преподавателем:

отработка действий оператора при пожарах;

отработка действий оператора при угрозах террористических актов;

отработка действий оператора при вызове скорой медицинской помощи;

отработка действий оператора при коммунальных авариях;

отработка действий оператора при возникновении и ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей и т.п.

Отработка карточки информационного обмена по должности (в роли) «диспетчер ДДС».

Отработка карточки информационного обмена по должности (в роли) «диспетчер ЕДДС»: контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования.

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

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

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

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

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

9. УЧЕБНО-МАТЕРИАЛЬНАЯ БАЗА

9.1. Учебные объекты:

специализированные учебные кабинеты (классы) по системе-112.

9.2. Средства обеспечения учебного процесса.

9.2.1. Вербальные средства обучения.

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 №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 № 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов».
8. Федеральный закон от 31 марта 1999 года №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 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 года №794 «Об утверждении Положения о единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».
22. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 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 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. Постановление Правительства РСО-Алания от 3 августа 2012 года №271 «Об организационных мероприятиях по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112».

28. Постановление Правительства РСО-Алания от 14 февраля 2017 года №54 «О создании Службы обеспечения вызова экстренных оперативных служб Республики Северная Осетия-Алания по единому номеру «112».

29. 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.

30. Приказ МЧС России от 18 марта 2002 года №116 «Об утверждении Схемы организации управления МЧС России».

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

32. Приказ МЧС России от 25 апреля 2003 года №218 «О создании психологической службы в Российской Федерации».

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

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

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

36. Приказ МЧС РФ от 31 марта 2011 года №156 «Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны».

37. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 22.7.01-2016 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения» (утверждён приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 июня 2016 г. № 723-ст).

38. Методические материалы МЧС России по созданию Системы-112.

39. Методические рекомендации МЧС России по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач Системы-112 субъектов Российской Федерации, 2014.

40. Руководство оператора АРМ 112. Система 112. АО «ИскраУралТЕЛ», 2016.

41. Руководство диспетчера АРМ ДДС 01. Система 112. АО «ИскраУралТЕЛ», 2016.
42. Руководство диспетчера АРМ ДДС 02. Система 112. АО «ИскраУралТЕЛ», 2016.
43. Руководство диспетчера АРМ ДДС 03. Система 112. АО «ИскраУралТЕЛ», 2016.
44. Руководство диспетчера АРМ ДДС 04. Система 112. АО «ИскраУралТЕЛ», 2016.

9.2.2. Визуальные средства обучения:

плакаты и стенды по системе-112;
презентации педагогических работников УМЦ ГОЧС по темам Программы;

9.2.3. Технические средства обучения:

персональные электронно-вычислительные машины (ПЭВМ) с программным обеспечением системы-112 для теоретических и практических занятий;
мультимедиа проектор;
экран.

10. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ

10.1. Итоговая аттестация проводится в виде зачёта в соответствии с Положением об итоговой аттестации слушателей УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр», проходящих подготовку по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации в области функционирования системы-112.

При успешном освоении Программы и прохождении итоговой аттестации обучающемуся выдаётся удостоверение о повышении квалификации.

10.2. Вопросы тестов итоговой аттестации (зачёта):

10.2.1. Вопросы по защите от ЧС

- 1) Сигнал «Химическая тревога» подается:
- 2) При получении сигнала "Внимание всем!" необходимо:
- 3) Режимы функционирования органов управления и сил РСЧС (ст. 4.1 Федерального закона от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ)
- 4) На внешней и внутренней границах зоны А (зоны умеренного заражения) доза излучения с момента выпадения радиоактивных веществ из облака на местность до полного их распада равна
- 5) На внешней и внутренней границах зоны Б (зоны сильного заражения) доза излучения с момента выпадения радиоактивных веществ из облака на местность до полного их распада равна
- 6) На внешней и внутренней границах В (зоны опасного заражения) доза излучения с момента выпадения радиоактивных веществ из облака на местность до полного их распада равна
- 7) На внешней границе и в середине зоны Г (зоны чрезвычайно опасного заражения) доза излучения с момента выпадения радиоактивных веществ из облака на местность до полного их распада равна
- 8) Координационными органами территориальной подсистемы РСЧС РСО-Алания на муниципальном уровне являются (пункт 8 Положения о территориальной подсистеме РСЧС РСО-Алания, утверждённого постановлением Правительства РСО-Алания от 27.01.2006 г. № 19)

9) Координационными органами территориальной подсистемы РСЧС РСО-Алания на объектовом уровне являются (пункт 8 Положения о территориальной подсистеме РСЧС РСО-Алания, утверждённого постановлением Правительства РСО-Алания от 27.01.2006 г. № 19)

10) Постоянно действующими органами управления территориальной подсистемы РСЧС РСО-Алания на муниципальном уровне являются (пункт 11 Положения о территориальной подсистеме РСЧС РСО-Алания, утверждённого постановлением Правительства РСО-Алания от 27.01.2006 г. № 19)

11) Постоянно действующими органами управления территориальной подсистемы РСЧС РСО-Алания на объектовом уровне являются (пункт 11 Положения о территориальной подсистеме РСЧС РСО-Алания, утверждённого постановлением Правительства РСО-Алания от 27.01.2006 г. № 19)

12) Органами повседневного управления территориальной подсистемы РСЧС РСО-Алания на муниципальном уровне являются (пункт 12 Положения о территориальной подсистеме РСЧС РСО-Алания, утверждённого постановлением Правительства РСО-Алания от 27.01.2006 г. № 19)

13) Органами повседневного управления территориальной подсистемы РСЧС РСО-Алания на объектовом уровне являются (пункт 12 Положения о территориальной подсистеме РСЧС РСО-Алания, утверждённого постановлением Правительства РСО-Алания от 27.01.2006 г. № 19)

14) Дегазация – это ... (Энциклопедический словарь МЧС России «Гражданская защита» под редакцией В.А. Пучкова, 2015)

15) Дезинфекция – это ... (Энциклопедический словарь МЧС России «Гражданская защита» под редакцией В.А. Пучкова, 2015)

16) Дезактивация – это... (Энциклопедический словарь МЧС России «Гражданская защита» под редакцией В.А. Пучкова, 2015)

17) Дезинсекция – это ... (Энциклопедический словарь МЧС России «Гражданская защита» под редакцией В.А. Пучкова, 2015)

18) Дератизация – это... (Энциклопедический словарь МЧС России «Гражданская защита» под редакцией В.А. Пучкова, 2015)

19) Демеркуризация – это ... (Энциклопедический словарь МЧС России «Гражданская защита» под редакцией В.А. Пучкова, 2015)

20) Исходя из физико-химических свойств, выберите средства и способы защиты людям, которые находились дома при аварии с выбросом ХЛОРА в атмосферу

21) Исходя из физико-химических свойств, выберите средства и способы защиты людям, которые находились дома при аварии с выбросом АММИАКА в атмосферу

22) Исходя из физико-химических свойств, выберите средства и способы защиты людям, которые могут находиться в зоне возможного наличия МЕТАНА (например, дома после наводнения или в колодце)

23) Исходя из физико-химических свойств, выберите средства и способы защиты людям, которые могут находиться в зоне возможного наличия УГАРНОГО ГАЗА (пожар, террористический акт)

24) Местное самоуправление осуществляется на всей территории Республики Северная Осетия-Алания (пункт 1 статьи 9 Закона РСО-Алания от 25.04.2006 № 24-РЗ «О местном самоуправлении в РСО-Алания»)

10.2.2. Вопросы по Системе-112

25) Нормативно-правовой документ Российской Федерации о чрезвычайных ситуациях в лесах, возникших вследствие лесных пожаров

26) Нормативный правовой документ МЧС России об утверждении критериев информации о чрезвычайных ситуациях (прописаны критерии отнесения события к ЧС – техногенные ЧС, природные ЧС, биолого-социальные ЧС)

27) Основной нормативный правовой документ (подзаконный акт) Российской Федерации о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (Системе-112)

28) Перечень экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи (постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 г. № 894)

29) Система-112 предназначена для (пункт 2 Положения о Системе-112, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958)

30) Система-112 является территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой, создаваемой в границах (пункт 5 Положения о Системе-112, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958)

31) Система-112 состоит из следующих основных подсистем (пункт 6 Положения о Системе-112, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958)

32) Создание Системы-112 в субъекте Российской Федерации осуществляется по следующим этапам (пункт 10 Положения о Системе-112, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958)

33) Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа оператора Системы-112 (от момента завершения установления соединения до начала опроса оператором обратившегося по номеру «112») (подпункт 3.3 Пояснительной записки Технического проекта «Системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований на территории РСО-Алания»)

34) Среднее время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа оператора Системы-112 (от момента завершения установления соединения до начала опроса оператором обратившегося по номеру «112») (подпункт 3.3 Пояснительной записки Технического проекта «Системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований на территории РСО-Алания»)

35) Среднее время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося по номеру «112» или идентификация ситуации оператором Системы-112 и время оповещения оператором Системы-112 соответствующих ДДС о происшествии (максимальное время в течение которого с момента начала разговора карточка события с заполненными обязательными полями становится доступна диспетчеру ДДС) (подпункт 3.3 Пояснительной записки Технического проекта «Системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований на территории РСО-Алания»)

36) Максимальное время консультативного обслуживания обратившегося по номеру «112» оператором Системы-112 (подпункт 3.3 Пояснительной записки Технического проекта «Системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований на территории РСО-Алания»)

37) Нештатным режимом функционирования Системы-112 считаются ситуации (подпункт 3.8.2 Пояснительной записки Технического проекта «Системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых

дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований на территории РСО-Алания»)

38) Горячие клавиши (на всех страницах): вызов оператора ДДС службы пожарной охраны (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.)

39) Горячие клавиши (на всех страницах): вызов оператора ДДС полиции данного района (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.)

40) Горячие клавиши (на всех страницах): вызов оператора ДДС службы скорой медицинской помощи данного района (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.)

41) Горячие клавиши (на всех страницах): вызов оператора ДДС аварийной службы газовых сетей данного района (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.)

42) Горячие клавиши (на всех страницах): вызов оператора ДДС аварийной службы жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) данного района (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.)

43) Горячие клавиши (на всех страницах): вызов оператора ДДС службы «Антитеррор» данного района (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.)

44) Горячие клавиши (на всех страницах): редактирование карточки происшествия (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.)

45) Горячие клавиши (на всех страницах): включение / выключение АРМ (прием обращений) (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.)

46) Горячие клавиши (на всех страницах): создание нового обращения (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.)

47) Горячие клавиши (на всех страницах): открытие карты (географической информационной подсистемы) (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.)

48) Нажатие горячей клавиши (сочетания клавиш на клавиатуре компьютера, нажимая на которые можно выполнить действия, входящие в программу, без помощи мыши) «Alt+N» (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.)

49) Нажатие горячей клавиши (сочетания клавиш на клавиатуре компьютера, нажимая на которые можно выполнить действия, входящие в программу, без помощи мыши) «Alt+G» (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.):

50) Нажатие горячей клавиши (сочетания клавиш на клавиатуре компьютера, нажимая на которые можно выполнить действия, входящие в программу, без помощи мыши) «Alt + O» (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.)

51) Нажатие горячей клавиши (сочетания клавиш на клавиатуре компьютера, нажимая на которые можно выполнить действия, входящие в программу, без помощи мыши) «Alt + P» (подпункт 2.4 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ. Декабрь 2016.)

52) Типы объектов Системы-112 РСО-Алания (подпункт 3.1 Решений информационной безопасности Технического проекта «Системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований на территории РСО-Алания»)

53) Запуск АРМ-112 (пункт 3 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ, декабрь 2016):

54) На панели Управление вызовами имеются следующие вкладки (подпункт 6.5 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ, декабрь 2016)

55) В верхней части списка карточек происшествий расположены основные элементы управления и фильтрации списка (подпункт 6.1 Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ, декабрь 2016)

56) Интерфейс АРМ состоит из следующих основных частей (четыре основные части на второй строке интерфейса) (пункт 6 Описание интерфейса Руководства оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ, декабрь 2016)
