

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

и чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

**СОГЛАСОВАНО УТВЕРЖДАЮ**

Начальник Директор

Главного управления МЧС России ГУ ДПО «УМЦ ГОЧС

по Забайкальскому краю Забайкальского края»

генерал-майор внутренней службы

**Е.Н.Браунер**

**А.И.Сидоров** «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

**СОГЛАСОВАНО**

Руководитель Департамента

по гражданской обороне и

пожарной безопасности

Забайкальского края

**Ф.А Кургузкин**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

**УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

обучения операторского персонала системы обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому номеру «112»  
(«Оператор центра обработки вызовов, оператор резервного центра  
обработки вызовов, оператор центра обработки вызовов на базе ЕДДС

муниципального образования»)

в государственном учреждении дополнительного профессионального  
образования «Учебно-методический центр по гражданской обороне и  
чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

на 76 час.

Чита, 2017

1. Общие положения и организация обучения

Настоящая программа разработана в соответствии с утвержденной МЧС России 16.11.2015 г. за № 2-4-87-40-33 Примерной программой обучения дис­петчеров единых дежурно-диспетчерских служб, дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб, интегрированных систе- мой-112 в учебно-методических центрах по гражданской обороне и чрезвы­чайным ситуациям субъектов Российской Федерации .

Программа рассчитана на 72 часов, регламентирует обучение операто­ров центра обработки вызовов, операторов резервного центра обработки вызо­вов, операторов центра обработки вызовов на базе ЕДДС муниципального об­разования в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстрен­ных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - система-112) с це­лью достижения ими уровня профессиональной компетентности в области функционирования системы-112, в том числе работе с конкретным оборудова­нием, технологиями, аппаратно-программным комплексом системы -112, по­зволяющим самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профес­сиональной деятельности.

В программе изложены организация и методика обучения вышеуказан­ной категории, тематика, содержание занятий, расчёт часов.

Основными задачами повышения квалификации операторов центра об­работки вызовов, операторов резервного центра обработки вызовов, операто­ров центра обработки вызовов на базе ЕДДС муниципального образования в рамках функционирования системы-112 по данной Программе являются:

Основными задачами операторов центра обработки вызовов, операто­ров резервного центра обработки вызовов, операторов центра обработки вызо­вов на базе ЕДДС муниципального образования 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 РФ, 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 и 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 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, при приеме вызова на иностранном языке;
* выработка у персонала умений и навыков по приему и обработке сиг­налов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стацио­нарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы ГЛОНАСС/GPS.

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

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

* способностью работать самостоятельно, принимать решения;
* способностью использовать навыки работы с информацией из различ­ных источников для решения профессиональных и социальных задач;
* способностью к письменной и устной коммуникации на родном (госу­дарственном) языке;
* способностью использовать базовые теоретические знания для реше­ния профессиональных задач;
* знанием иерархической структуры существующей системы органов исполнительной власти, соответствующей действующим нормативным право­вым актам и нормативным документам в рамках профессиональной деятель­ности;
* наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со сред­ствами вычислительной техники;
* наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со сред­ствами коммуникации и связи;
* наличием навыков набора текста - не менее 100 знаков в минуту.

Для повышения эффективности обучения в обязательном порядке орга­низуется и проводится входное тестирование уровня знаний обучаемых. Про­должительность ежедневных учебных занятий с преподавателем не менее 6 учебных часов (по 45 минут). Обучение слушателей завершается сдачей заче­та. Форма проведения зачета и его содержание разрабатываются преподавате­лями УМЦ, и утверждаются директором УМЦ.

1. Требования к уровню освоения курса обучения

В результате освоения образовательной программы обучающиеся долж­ны:

знать:

* Нормативные правовые акты, в том числе органов исполнительной вла­сти субъекта Российской Федерации, регулирующие создание и развитие систе­мы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников дежурно­диспетчерских служб экстренных оперативных, аварийных служб; сотрудников единых дежурно-диспетчерских служб;
* Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и об­работки экстренных вызовов в ЦОВ системы-112;
* Административно-территориальное деление и транспортную инфра­структуру субъекта Российской Федерации;
* 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 субъекте Рос­сийской Федерации;
* 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;
* 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 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;
* Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу го­лоса;
* 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;
* Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;
* Идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заяви­тель.

иметь навыки:

* Определять навыки ЭОС, АВС, ЕДДС, подлежащих оповещению в свя­зи с происшествием;
* Передавать сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС в соответствии с их терри­ториальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно- программных средств;
* Информировать руководство дежурной смены ЦОВ системы-112 о по­ступлении вызова, требующего комплексного оповещения и привлечения к реагированию ЭОС, АВС и ЕДДС, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия;
* Координировать действия специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС, привлечен­ных к реагированию на происшествие;
* Передавать данные о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентамиинформационного взаимодействия структур;
* Использовать все средства регистрации информации, связи и инфор­мационного обеспечения, как в штатном, так и в нештатном режимах;
* Работать с автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ сис­темы-112, заполнять унифицированную карточку информационного обмена; взаимодействовать с диспетчерами экстренных служб реагирования на про­исшествия или чрезвычайные ситуации.

1. Учебно-тематический план

Цель обучения: получение слушателями знаний, умений и навыков в области функционирования системы-112, в том числе для работы с конкрет­ным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными про­фессиональными средствами, выработки у слушателей постоянной готовно­сти и способности использовать полученные знания в интересах защиты насе­ления, материальных и культурных ценностей и территорий от опасностей мирного и военного времени, при чрезвычайных ситуациях природного, тех­ногенного характера и безопасности людей на водных объектах.

Категория обучаемых: «Оператор центра обработки вызовов, оператор резервного центра обработки вызовов, оператор центра обработки вызовов на базе ЕДДС муниципального образования»в рамках функционирования систе­мы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112.

Продолжительность обучения: 76 учебных часов.

Форма обучения: очная.

Режим занятий: 10 дней по 7 учебных часов.

Тематический план

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  разделов | Всего  часов | **В том числе** | | | Форма  контроля |
| Лекции | Практические  занятия | Самостоя­тельная  подготовка | Зачет/Тест |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | Правовая подготовка | 2 | 2 | - | - | - |
| 2. | Общая подготовка | 28 | 17 | 6 | 5 | - |
| 3. | Специальная подготовка | 42 | 6 | 34 | 2 | - |
| 4. | Зачет | 4 | - | - | - | 4 |
| ИТОГО: | | 76 | 25 | **40** | 7 | 4 |

Наименование тем, виды занятий и количество часов, рекомендуемое на отработку тем

Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | | Наименование разделов | Всего  часов | В том числе | | |
| Лекция | Практические  занятия | Самостоя-тельная подготовка |
| 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 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 |  |  |
| ИТОГО по разделу 1: | | | 2 | 2 | - | - |
| 2.1 | | Единая государственная система преду­преждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС) | 1 | 1 |  |  |
| 2.2 | | Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», | 2 | 2 | - | - |
| 2.3 | | Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС | 4 | 4 |  |  |
| 2.4 | | Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и системы-112 | 2 | 1 | - | 1 |
| 2.5 | | Характеристика происшествий | 2 | - | - | 2 |
| 2.6 | | Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Комплекс­ное реагирование. | 3 | 2 | - | 1 |
| 2.7 | | Правила опроса заявителей | 2 | - | 2 | - |
| 2.8 | | Культура речевого общения | 2 | 2 | - | - |
| 2.9 | | Основы психологии | 6 | 4 | 2 | - |
| 2.10 | | Оказание консультационной поддержки | 2 | - | 2 | - |
| 2.11 | | Лингвистическая подготовка | 2 | 1 | - | 1 |
| ИТОГО по разделу 2: | | | 28 | 17 | 6 | **5** |
|  | | | | | |  |
| №  п/п | **Наименование разделов** | | Всего  часов | Лекция | Практические  занятия | **Самостоятельная подготовка** |
| 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3.1 | Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации, потен­циально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в субъекте Российской Федерации | | 2 | 2 |  |  |
| 3.2 | Административно-территориальное деле­ние и транспортная инфраструктура субъ­екта Российской Федерации | | 2 | - | - | 2 |
| 3.3 | Модель создания системы-112 в субъекте Российской Федерации, схема приема и обработки вызова по номеру «112», орга­низационная структура системы-112 | | 2 | 2 |  |  |
| 3.4 | Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудо­вания, применяемого в ЦОВ | | 2 | - | 2 |  |
| 3.5 | Отработка алгоритмов действий персона­ла ЦОВ системы-112. Геоинформационная подсистема системы-112 | | 34 | 2 | 32 |  |
|  | ИТОГО по разделу 3: | | 42 | 6 | 34 | **2** |
| 4.1 | Зачет | | 4 | - | - |  |
| ИТОГО: | | | 76 | 25 | 40 | 7 |

1. Содержание тем занятий

Раздел 1. Правовая подготовка

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

*Лекция -2 час*.

Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и лик­видации последствий ЧС.

Основные положения нормативно-правовых актов в области зашиты на­селения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. Специальные (отраслевые) законодательные акты и основные под­законные акты. Основные понятия и определения, характеризующие техно­генные и природные чрезвычайные ситуации.

Нормативные документы в области создания и развития системы-112 и предъявляющие к системе-112, ее элементам или инфраструктуре определен­ные требования. Нормативно-правовая база органов исполнительной власти субъекта РФ 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)

*Лекция - 1 час.*

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

Территориальные подсистемы РСЧС на примере муниципального обра­зования, города и субъекта РФ.

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

*Лекция - 2 час.*

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

Особенности создания системы-112 в Забайкальском крае.

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

*Лекция - 2 час*.

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

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

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

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

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

Службы жизнеобеспечения ЖКХ субъектов РФ.

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

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

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

Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России.

Федеральное казенное учреждение НЦУКС МЧС России. Назначение, состав.

Федеральное казенное учреждение ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ. Назначение, состав, структура и функциональные возможности.

*Лекция* - 2 час.

Нормативно-правовое обеспечение и алгоритм взаимодействия ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ с системой-112. Средства телекоммуникации и автоматизации взаимодействия и варианты их применения.

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ 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

*Самостоятельная работа - 1 час.*

Новые информационные технологии применяемые в МЧС России (ГИС- системы, навигационно-информационные технологии, Интернет/ Интранет иТ.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.

*Лекция - 1 час.*

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

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

Современные и перспективные приемно-контрольные приборы и сиг­нально-пусковые устройства пожарной сигнализации: назначение, область применения и общее устройство.

Система оповещения населения о ЧС.

Общие положения по организации системы оповещения населения о ЧС. Виды оповещения. Система оповещения потенциально опасных объектов. Система информирования и оповещения населения в местах массового пребы­вания людей. Автоматизированные системы централизованного оповещения населения в субъектах РФ.

Тема 2.5. Характеристика происшествий

*Самостоятельная работа - 2 час.*

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

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

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

*Лекция* — *2 час.*

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.

*Самостоятельная работа - 1 час.*

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

Тема 2.7. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова

*Практическое занятие - 2 час.*

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

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

Правила приема вызова в случае комплексного реагирования.

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

Тема 2.8. Культура речевого общения

*Лекция* - *2 час.*

Современная речевая ситуация. Нормы современной русской речи. Осо­бенности официально-делового стиля. Современная коммуникация и правила речевого общения. Использование приемов активного слушания в работе пер­сонала центров обработки вызовов. Правила телефонных переговоров.

Тема 2.9. Основы психологии

*Лекция - 2 час.*

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

*Лекция - 2час.*

Обучение способам и приемам саморегуляции и самоконтроля функ­ционального состояния.

Правила и порядок привлечения к разговору психолога.

*Практическое занятие-2час.*

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

Тема 2.10. Оказание консультационной поддержки

*Практическое занятие-2час.*

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

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

Принципы обслуживание 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 2.11. Лингвистическая подготовка

*Лекция - 1 час.*

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

Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

Раздел 3. Специальная подготовка

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

Лекция — 2 час.

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

Данные о потенциально опасных объектах субъекта РФ.

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

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

*Самостоятельная работа* - *2 час.*

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

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

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

*Лекция - 2 час.*

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

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

*Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом* – *2*

*часа.*

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

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

Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.

Порядок работы оборудования в штатном и нештатном режимах.

Тема 3.5. Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ системы- 112. Геоинформационная подсистема системы-112

Лекция -2 час.

Запуск программы и регистрация оператора в системе.

Внешний вид программы.

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Порядок заполнения унифицированных полей карточки информацион­ного обмена.

Прием и обработка вызова по телефону.

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.

*Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом -32*

*часа.*

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.

6.Отработка карточки информационного обмена под ролью «диспетчер ДДС».

Отработка карточки информационного обмена под дополнительной ро­лью «диспетчер ЕДДС»: контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования.

Геоинформационная подсистема системы-112

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

Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом – 2 часа.

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

5. Учебно-методическое обеспечение курса обучения

Список рекомендуемой литературы

1 . Конституция Российской Федерации;

1. Федеральный закон от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»;
2. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных дан­ных»;
3. Федеральный закон от 22 августа 1994г. № 151 «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;
4. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ «О пожарной безопас­ности»;
5. Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ "О защите на­селения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";
6. Федеральный закон от 21 июля 1997 года 1ЧГ116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов»
7. Федеральный закон от 31 марта 1999 года N 69-ФЗ «О газоснабжении в Рос­сийской Федерации»;
8. Федеральный закон от 06 марта 2006г. № 35-ФЗ «О противодействии терро­ризму»;
9. Федеральный закон от 22 июля 2008г. № 123 - ФЗ «Технический регла­мент о требованиях пожарной безопасности»;
10. Федеральный закон от 07 февраля 2011г. № З-ФЗ «О полиции»;
11. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
12. 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»;

1. Указ Президента Российской Федерации «О совершенствовании государ­ственного управления в области пожарной безопасности»;
2. Указ Президента Российской Федерации от 15 февраля 2006 г. № 116 "О мерах по противодействию терроризму";
3. 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»;
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;
5. 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»;
6. Постановление Правительства РФ от 21 мая 2007 г. N 304 «О классифика­ции чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

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

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 N 894 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оператив­ных служб»;
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 N 328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи»;
3. 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»;
4. Постановление Правительства РФ от 24 марта 1997 г. N 334 "О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";
5. Постановление Правительства РФ от 20 ноября 2000 г. N 878 "Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей";
6. «О единой Государственной системе предупреждения и ликвидации чрез­вычайных ситуаций» Постановление ПРФ от 30 декабря 2003 №794 (в ред. от 16.07.2009 г. №577.).
7. «О создании локальных систем оповещения в районах размещения потен­циально-опасных объектов». Постановление Правительства РФ от 01 марта 1993 г. №178.

«Об утверждении Перечня экстренных оперативных служб, вызовов ко­торых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользо­вателю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб». Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2004 г. №894.

1. Постановление Правительства РФ от 24 марта 1997 г. №334. «О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты на­селения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенно­го характера».

31 .Постановление Правительства РФ от 01.03.1993 г. №177. «Об утвержде­нии Положения о порядке использования действующих радиовещательных и телевизионных станций для оповещения и информирований населения РФ в чрезвычайных ситуациях мирного и военного времени».

1. 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;
2. Приказ МЧС России от 18 марта 2002 г. № 116 "Об утверждении Схемы организации управления МЧС России";
3. Приказ МЧС РФ от 10 сентября 2002 г. № 428 «Об утверждении концеп­ции развития единых дежурно-диспетчерских служб в субъектах Российской Федерации»;
4. Приказ МЧС России от 25 апреля 2003года № 218 «О создании психоло­гической службы в РФ»;
5. Приказ Мининформсвязи России от 08 августа 2005 года N 98 «Об утвер­ждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования»;
6. Приказ Минкомсвязи России от 06 декабря 2012 года N 284 «О внесении изменений в Приказы Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации и Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения оборудования и построения телефонной сети связи общего пользования»;
7. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20 июня 2013 г. N 388 "Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализиро­ванной медицинской помощи";
8. Приказ МЧС РФ от 31 марта 2011 г. N 156 "Об утверждении Порядка ту­шения пожаров подразделениями пожарной охраны";
9. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 22.7.01-99 "Безопасность в чрезвы­чайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные поло­жения";

41. Методические материалы МЧС России по созданию системы-112;

42. Методические рекомендации МЧС России по организации обучения пер­ сонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 субъектов Россий­ской Федерации.

43. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Общее описание системы - М.: ЦИЭКС, 2013.

1. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя СПО АРМ преподавателя. - М.: ЦИЭКС, 2013.
2. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы-112 Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
3. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство АРМ администратора контакт-центра Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
4. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы ЕДДС Протей - М.: ЦИЭКС, 2013.
5. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «01» Протей. - М.: ЦИЭКС, 2013.
6. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «02» Протей - М.: ЦИЭКС, 2013.
7. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «03» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

51 .Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «04» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

1. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «Ан­титеррор» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
2. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя «История вызовов» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013
3. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя «Конструктор статистических отчетов» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
4. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство администратора контакт центра «События и статистика» Про­тей,- М.: ЦИЭКС, 2013.
5. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя АРМ дежурного оператора. НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
6. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112.Технологическая инструкция диспетчера ЕДДС. НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
7. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112.Технологическая инструкция диспетчера службы 01».НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
8. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112.Технологическая инструкция диспетчера службы 02».НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
9. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112. Технологическая инструкция диспетчера службы «03». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.

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

1. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя АИУС- 112 Стине Коман.- М.: ЦИЭКС, 2013.
2. ГОСТ Р 22.7.01-99 «Безопасность в ЧС. ЕДДС. Основные положения».
3. «О введении в действие табеля срочных донесений» от 25.07.1996 г. №427
4. «О введении в действие инструкции о сроках и формах представления информации в области защиты населения и территорий от чрезвычайных си­туаций природного и техногенного характера» от 07.07.1997 г.№382.
5. «О мероприятиях по реализации поручения Правительства РФ от 16.07.1998 г. БН-П4-20705 по вопросу создания ЕДДС в городах РФ».
6. «Об утверждении Концепции развития ЕДДС в субъектах РФ от 10.09.2002 г.№428.
7. «Об утверждении критериев информации о ЧС» от 08.07.2004 г.№329.
8. Приказ МЧС РФ от 03.03.2005 г. №125 «Об утверждении инструкции по проверке и оценке состояния функциональных и территориальных подсис­тем единой государственной системы предупреждения
9. Приказ МЧС РФ, МВД РФ и ФСБ РФ от 31 мая 2005 г. №428/432/321 «О порядке размещения современных технических средств массовой информа­ции в местах массового пребывания людей».

71 .Приказ МЧС РФ, Министерства информационных технологий и связи РФ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 25 июля 2006 г. №422/90/376 «Об утверждении Положения о системах оповещения населе­ния».

1. 3акон Забайкальского края «Об отдельных вопросах защиты населения и территории Забайкальского края от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» №248- ЗЗК от 05.10.2009г.
2. Постановление Правительства Забайкальского края «О силах и средствах территориальной подсистемы единой государственной системы предупреж­дения и ликвидации ЧС Забайкальского края» от 27.10.2009 г. № 404.
3. Постановление Правительства Забайкальского края «О территориальной подсистеме единой государственной системы предупреждения и ликвидации ЧС Забайкальского края» от 20.01.2009 г. (в ред. От 16.12.2009 г. №458)
4. Постановление Правительства Забайкальского края «О Порядке сбора обмена в Забайкальском крае информацией в области защиты населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера» от 01.12.2009 г. №436
5. Постановление Правительства Забайкальского края «Об утверждении правил охраны жизни людей на водных объектах Забайкальского края» от 04.05.2009 г. №186 ( в ред. от 15.02.2010 г. №38,от 12.10.2010 г.).
6. Постановление Правительства Забайкальского края «Об утверждении по­ложения о своевременном оповещении и информировании населения Забай­кальского края об опасностях, возникающих при введении военных дейст­вий или вследствие этих действий, возникновении ЧС природного техноген­ного характера» от 23.07.2009 г. №251.
7. Положение «Об организации и ведении гражданской обороны в Забай­кальском крае» от 01.12.2008 г.

1. Термины и определения

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

**Д**испетчер - сотрудник дежурной службы ДДС.

Диспетчерский персонал - штатный персонал ДДС, осуществляющий обработку информации, поступающей из системы-112 (персонал объектов автоматизации, привлекаемый к решению задач, решаемых системой-112. Под диспетчерским персоналом в данном документе подразумевается персо­нал ДДС, ЕДДС, ЦУКС).

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

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

Объект системы-112 - объект организационной структуры системы- 112, представляющий собой совокупность программно-аппаратных комплек­сов системы-112, персонала системы-112 и помещений для их размещения, оснащенных всеми видами коммуникаций, необходимых для выполнения за­дач системы-112. Под объектами системы-112 в данном документе подразу­меваются центры обработки вызовов (основной, резервный, муниципальных образований - ЦОВ-АЦ», РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС), ЦУКС МЧС России субъекта РФ.

Оператор - сотрудник дежурной службы ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС

Операторский персонал - штатный персонал, в должностные обязан­ности которого входит деятельность исключительно по выполнению задач, решаемых системой-112 (персонал ЦОВ-АЦ, РЦОВ и ЦОВ-ЕДДС, в должно­стные обязанности которого входит деятельность по приему и обработке вы­зовов, поступающих на номер «112»).

Программа - Федеральная целевая программа «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013 - 2017 годы»

Региональный ЦУКС МЧС России - Центр управления в кризисных ситуациях является органом повседневного управления единой государст­венной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС) и предназначен для обеспечения деятельности МЧС России по управлению в области гражданской обороны, защиты населения и террито­рий от чрезвычайных ситуаций, пожарной безопасности, безопасности людей на водных объектах, а также координации в установленном порядке деятель­ности федеральных органов исполнительной власти на территории субъекта РФ (Нижегородской области).

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

Система-112 - государственная территориально-распределенная авто­матизированная информационно-управляющая система, создаваемая в гра­ницах субъекта Российской Федерации, предназначенная для приема и обра­ботки вызовов экстренных оперативных служб, поступающих по единому номеру «112».

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

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

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

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

1. Список сокращений

АИС - Автоматизированная информационная система

АПС - Автоматическая пожарная сигнализация

АРМ - Автоматизированные рабочие места

АСДНР - Аварийно-спасательные и другие неотложные работы

АСС (АСФ) - Аварийно-спасательная служба (формирование)

АТС - Автоматическая телефонная станция

ВРК - Временное распределение каналов

ГЛОНАСС - Глобальная навигационная спутниковая система

ГО - Гражданская оборона

ГО ЧС - Гражданская оборона и защита от чрезвычайных ситуаций

ГСМ - Горюче-смазочные материалы

ГУ МЧС РФ - Главное управление МЧС РФ

ДДС - Дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных и аварий­но-восстановительных служб, интегрируемые с системой-112 ДТП - Дорожно-транспортное происшествие

ЕДДС - Единая дежурно-диспетчерская служба

ЖКХ - Жилищно-коммунальное хозяйство КУ - Комплексное учение

Л - Лекция

ЛЭП - Линия электропередачи

Минкомсвязь России - Министерство связи и массовых коммуникаций

Российской Федерации

МО - Муниципальное образование

МПВО - Местная противовоздушная оборона

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

НАСФ - Нештатное аварийно-спасательное формирование

ОКСИОН - Общероссийская комплексная система информирования и опо­вещения населения в местах массового пребывания людей ОО - Остальные организации

ОПП - Объект промышленного производства

ОПС - Охранно-пожарная сигнализация

ОСОДУ МО - Объединенная система оперативно-диспетчерского управле­ния муниципального образования

ОУ по ГОЧС - Орган управления, уполномоченный на решение задач в об­ласти гражданской обороны и защите от чрезвычайных ситуаций

ПВР - Пункт временного размещения

ПЗ - Практическое занятие

ПРЦ - Приволжский региональный центр по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

ПУФ - Повышение устойчивости функционирования

ПФО РФ - Приволжский федеральный округ Российской Федерации РИВП - Распределенная информационно-вычислительная платформа РСЧС - Единая государственная (Российская) система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций

РФ - Российская Федерация

РХБЗ - Радиационная, химическая и биологическая защита

РЦОВ - Резервные центры обработки вызовов

СИЗ - Средства индивидуальной защиты

Система-112 - Система обеспечения вызова оперативных служб по едино­му номеру «112» субъекта Российской Федерации

СПО - Специальное программное обеспечение АИС

СПС - Справочная поисковая система

СС - Спасательная служба

ССОП - Сеть связи общего пользования

ТП РСЧС - Территориальная подсистема единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и тех­ногенного характера

ТСУ - Тактико-специальное учение

УО - Учреждение образования

УОВЭОС - Узел обслуживания вызовов экстренных оперативных служб ФЗ - Федеральный закон

ФКЗ - Федеральный Конституционный закон

ЦОВ-АЦ - Центры обработки вызова административного центра

ЦОВ-ЕДДС - Центры обработки вызовов на базе единых дежурно­диспетчерских служб

ЦУКС - Центры управления в кризисных ситуациях

ЧРК - Частотное распределение каналов

ЧС - Чрезвычайная ситуация

ЭОС - Экстренная оперативная служба

ЭОС - Экстренная оперативная служба

ЭРА-ГЛОНАСС - Система экстренного реагирования при авариях GPS- Global Positioning System — система глобального позиционирования SMS - Short Messaging Service — «служба коротких сообщений»

**8. Перечень заданий для итоговой аттестации слушателей**

**Билеты**

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 1

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Дайте определение чрезвычайной ситуации. |
| 2. | Понятия стресс, адаптация. |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 2

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Из каких подсистем состоит Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций Российской Федерации? |
| 2. | Перечислите виды реакций человека на экстремальную ситуацию. |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 3

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Перечислите перечень экстренных оперативных служб, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2004 г. № 894 |
| 2. | Как подразделяются устные нормы современной русской речи? |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 4

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Какой нормативный правовой акт утверждает критерии информации о чрезвычайных ситуациях? |
| 2. | Перечислите основные подсистемы, из которых состоит СИСТЕМА-112. |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 5

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Как классифицируются чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера в соответствии с постановлением Правительства РФ от 21 мая 2007 г. № 304. |
| 2. | Назовите основные стадии развития стресса. |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 6

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Назовите чрезвычайные ситуации характерные для территории Забайкальского края. |
| 2. | Перечислите функции выполняемые телекоммуникационной подсистемой СИСТЕМЫ-112? |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 7

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Перечислите режимы функционирования Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций. |
| 2. | Какие взаимосвязанные стороны выделяют в общении? |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 8

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Какие функции выполняет подсистема консультативного обслуживания СИСТЕМЫ-112? |
| 2. | Дайте определение Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций. |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 9

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Как классифицируются чрезвычайные ситуации исходя из источника опасности? |
| 2. | По каким критериям оценивают эффективность и культуру речевого общения? |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 10

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Что такое психологическая устойчивость? |
| 2. | Перечислите уровни функционирования Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайной ситуации? |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 11

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Перечислите органы управления, создаваемые в системе РСЧС. |
| 2. | Основные принципы делового общения |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 12

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Какие ЧС характерны для Забайкальского края в весенний период?. |
| 2. | Для чего создается функциональная подсистема МВД России? |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 13

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Перечислите выполняемые функции геоинформационной подсистемой СИСТЕМЫ-112 |
| 2. | Какие техногенные ЧС наиболее характерны для территории Забайкальского края? |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 14

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Перечислите выполняемые функции подсистемой обеспечения информационной безопасности СИСТЕМЫ-112 |
| 2. | Назовите основные нарушения правил речевого общения, которые затрудняют деловое общение. |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 15

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Что определяет режим функционирования органов управления и сил РСЧС? |
| 2. | Перечислите подсистемы, входящие в состав СИСТЕМЫ-112. |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 16

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Где создаются территориальные подсистемы РСЧС? |
| 2. | Назовите виды ЧС в соответствии с приказом МЧС России № 329 от 08.07.2004 г. |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 17

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | При каких условиях для органов управления и сил РСЧС устанавливается режим функционирования «чрезвычайная ситуация»? |
| 2. | Дайте определение сил гражданской обороны. |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 18

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | При каких условиях для органов управления и сил РСЧС устанавливается режим функционирования «повышенная готовность»? |
| 2. | Какие критерии характеризуют локальную чрезвычайную ситуацию? |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 19

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Кто устанавливает режим функционирования для органов управления и сил РСЧС? |
| 2. | В каких целях проводятся аварийно-спасательные и другие неотложные работы? |

Государственное учреждение

дополнительного профессионального образования

«Учебно-методический центр по гражданской обороне

чрезвычайным ситуациям Забайкальского края»

Специальность: Операторы ЦОВ «112»

Билет № 20

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Какие координационные органы управления создаются на региональном уровне? |
| 2. | Перечислите цели Федерального закона от 21.12.1994 № 68-ФЗ. |

Е.Н.Браунер

Вопросы по практическим занятиям

**Ситуация 1**. На остановке лежит мужчина без признаков жизни

Действия оператора:

**Ситуация 2.** Обрушение многоэтажного жилого дома.

Действия оператора:

**Ситуация 3.** Звонок о бесхозном предмете в ТЦ «Империал».

Действия оператора:

**Ситуация 4.** На остановке женщина, одетая не по сезону, не ориентирующаяся в месте, времени и пространстве, попросила помощи у прохожей «Домой проводите».

Действия оператора:

**Ситуация 5.** Кража оргтехники из учреждения.

Действия оператора:

**Ситуация 6.** Жалоба на бездействие участкового.

Действия оператора:

**Ситуация 7.** Затопление сверху соседи .

Действия оператора:

**Ситуация 8.** Соседи обнаружили открытую дверь у пожилой соседки.

Действия оператора:

**Ситуация 9.** Открытый люк.

Действия оператора:

**Ситуация 10.** В подъезде сильно пахнет газом.

Действия оператора:

**Ситуация 11.** На крыше жилого дома стоит человек и высказывает намерения закончить жизнь самоубийством.

Действия оператора:

**Ситуация 12.** Не работает светофор на перекрестке Амурская — Ленинградская.

Действия оператора:

**Ситуация 13.** Машина ушла под лёд.

Действия оператора:

**Ситуация 14.** Стрельба из окна жилого дома.

Действия оператора:

**Ситуация 15.** Неисправность мусоропровода.

Действия оператора:

**Ситуация 16.** Взрыв боеприпаспов на военном складе.

Действия оператора:

**Ситуация 17.** ДТП с общественным транспортом (с жертвами).

Действия оператора:

**Ситуация 18.** Домашнее насилие.

Действия оператора:

**Ситуация 19.** Угон в течение ночи.

Действия оператора:

**Ситуация 20.** Лесной пожар в черте города.

Действия оператора:

**Ситуация 21.** Разлив топлива на автозаправке.

Действия оператора:

Программа утверждена на заседании

Учебно-методического совета «УМЦ ГОЧС Забайкальского края»

Протокол №2 от «15» ноября 2017 год