

«УТВЕРЖДАЮ»

Начальник УМЦ ГОЧС

Республики Ингушетия

Дакиев А.Х.

2 января 2020 г.



## УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

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

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

Карабулак-2020

## **1. Цели и задачи образовательной программы**

### ***Цель:***

Программа предназначена для подготовки персонала дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб (далее - ДДС), единых дежурно-диспетчерских служб (далее - ЕДДС) в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - система-112), достижения ими уровня профессиональной готовности, позволяющего самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

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

изучение законодательных, нормативных правовых актов Российской Федерации, Республики Ингушетия в области создания и функционирования системы-112;

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

## **2. Требования к обучающимся по программе**

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

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

способностью работать самостоятельно, принимать решения;

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

способностью к письменной и устной коммуникации на родном (государственном) языке;

способностью использовать базовые теоретические знания для решения профессиональных задач;

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

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

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

### **3. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны:

***знать:***

законодательство, нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти Республики Ингушетия, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации и Республике Ингушетия, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб в рамках функционирования системы-112;

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

особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;

состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС.

***уметь:***

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

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения ДДС, в том числе в нештатном режиме.

***иметь навыки:***

работы за автоматизированным рабочим местом диспетчера ДДС, заполнения электронной карточки заявки о происшествии; взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС.

#### 4. Структура и содержание учебной дисциплины

Срок обучения: 36 часов

Форма обучения: очно

##### 4.1. Учебный план

| № п/п         | Наименование разделов  | Всего часов | В том числе |  | Форма контроля |
|---------------|------------------------|-------------|-------------|--|----------------|
|               |                        |             | Лекции      | Практические занятия, деловые игры, тренинги |                |
| 1             | 2                      | 3           | 4           | 5  | 6              |
| 1.            | Правовая подготовка    | 2           | 2           |  |                |
| 2.            | Специальная подготовка | 30          | 11          | 19   |                |
| 3.            | Зачет                  | 4           |             |  | 4              |
| <b>ИТОГО:</b> |                        | <b>36</b>   | <b>12</b>   | <b>18</b>                                    | <b>4</b>       |

##### 4.2. Календарный учебный график

| Неделя обучения       | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | Итого часов |
|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|-------------|
|                       | пн | вт | ср | чт | пт | сб | вс |             |
| 1 неделя              | 8  | 8  | 8  | 8  | 3  | -  | -  | 36          |
| Примечание: 3 - зачет |    |    |    |    |    |    |    |             |

### 4.3. Тематический план

| №<br>п/п                                | Наименование разделов   | Всего<br>часов | В том числе |  | Примечание |
|---|---|----------------|-------------|--|------------|
|   |   |                | Лекции      | Практические занятия, деловые игры, тренинги |            |
| 1                                       | 2   | 3              | 4           | 5  | 6          |
| <b>Раздел 1. Правовая подготовка</b>    |   |                |             |  |            |
| 1.1                                     | Нормативно-правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»     | 1              | 1           |  |            |
| <b>ИТОГО по разделу 1:</b>              |   | <b>1</b>       | <b>1</b>    |  |            |
| <b>Раздел 2. Специальная подготовка</b> |   |                |             |  |            |
| 2.1                                     | Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», особенности создания и развития системы-112 в Республике Ингушетия | 3              | 3           |  |            |
| 2.2                                     | Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС   | 2              | 2           |  |            |
| 2.3                                     | Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112  | 2              | 2           |  |            |
| 2.4                                     | Характеристика происшествий, комплексное реагирование   | 2              | 2           |  |            |
| 2.5                                     | Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии) в рамках системы-112   | 4              | 2           | 2  |            |
| 2.6                                     | Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС  | 2              | 2           |  |            |
| 2.7                                     | Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом диспетчера ДДС  | 16             |             | 16   |            |
| <b>ИТОГО по разделу 2:</b>              |   | <b>31</b>      | <b>13</b>   | <b>18</b>                                    |            |
| <b>Раздел 3. Итоговый контроль</b>      |   |                |             |  |            |
| 3.1                                     | Зачет   | 4              |             |  | 4          |
| <b>ИТОГО по разделу 3:</b>              |   | <b>4</b>       |             |  | <b>4</b>   |
| <b>ИТОГО:</b>                           |   | <b>36</b>      | <b>14</b>   | <b>18</b>                                    | <b>4</b>   |

#### **4.4. Содержание рабочей программы**

##### **Раздел 1. Правовая подготовка**

**Тема 1.1. Нормативно-правовое регулирование в создании и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».**

*Лекция — 1 час.*

Нормативные документы в области создания и развития системы-112 и предъявляющие к системе-112, ее элементам или инфраструктуре определенные требования. Нормативно-правовая база органов исполнительной власти Республики Ингушетия по созданию и развитию системы-112 в РИ.

##### **Раздел 2. Общая подготовка**

**Тема 2.1. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», особенности создания и развития системы-112 в Республике Ингушетия.**

*Лекция — 3 часа.*

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.

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

**Тема 2.2. Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС.**

*Лекция - 2 часа.*

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

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

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

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

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

Службы жизнеобеспечения ЖКХ Республики Ингушетия.

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

Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России.

Федеральное казенное учреждение НЦУКС МЧС России. Назначение, состав.

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

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по РИ с НЦУКС.

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

Единая дежурно-диспетчерская служба.

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

### **Тема 2.3. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112.**

*Лекция - 2 часа.*

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

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

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

#### **Тема 2.4. Характеристика происшествий, комплексное реагирование.**

*Лекция — 2 часа.*

Классификация обращений населения по единому номеру «112». Классификация происшествий. Классификация ЧС.

Правила принятия решения оператором ЦОВ об оповещении экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб с учетом их территориальной и функциональной принадлежности.

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

#### **Тема 2.5. Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии) в рамках системы-112.**

*Лекция - 2 часа.*

Правила приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) ДДС, интегрированных с системой-112, с учетом ведомственных нормативных документов. Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов.

*Практическое занятие — 2 часа.*

Практическая отработка в форме ролевой игры алгоритмов приема вызовов по различным поводам обращений, привлечения экстренных оперативных служб и служб жизнеобеспечения. Алгоритмы приема вызова при сообщении о пожарах, об угрозах террористических актов, о необходимости оказания скорой медицинской помощи, о коммунальных авариях и т.п.

#### **Тема 2.6. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС**

*Лекция - 2 часа.*

Назначение, состав и функциональность автоматизированного рабочего места, интегрированного с системой-112.

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

Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов в системе-112.

Порядок работы оборудования в штатном и нештатном режимах.

## **Тема 2.7. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом**

*Практическое занятие — 16 часов*

Запуск программы и регистрация диспетчера в системе.

Внешний вид программы (с учетом индивидуальностей интерфейса конкретной ДДС).

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Особенности приема и обработки SMS, факс - сообщения.

Особенности приема и обработка сигнала от датчиков, установленных на стационарных объектах.

Особенности приема и обработки сигнала от датчиков, установленных на стационарных объектах.

Справочники системы.

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ, диспетчеров ДДС по вводным, задаваемым преподавателем, в том числе при возникновении и ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей и т.п.

Отработка карточки информационного обмена под ролями, «диспетчер ЕДДС», «диспетчер ДДС».

Особенности работы диспетчера ЕДДС: контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования.

## Рекомендуемая литература:

1. Конституция Российской Федерации; Конституция Республики Ингушетия;
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 N 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов»;
8. Федеральный закон от 31 марта 1999 года N 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации»;
9. Федеральный закон от 06 марта 2006 года №35-ФЗ «О противодействии терроризму»;
10. Федеральный закон от 22 июля 2008 года №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
11. Федеральный закон от 07 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции»;
12. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
13. Закон Республики Ингушетия от 27 февраля 2010 года N 9-РЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
14. Закон Республики Ингушетия от 4 декабря 2002 года N 52-РЗ «О пожарной безопасности»;
15. Закон Республики Ингушетия от 30 ноября 2006 года №76-РЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;
16. Закон Республики Ингушетия от 27 октября 2011 года №30-РЗ «О добровольной пожарной охране в Республике Ингушетия»;
17. Указ Президента Российской Федерации от 06 марта 1997 года №188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;
18. Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;
19. Указ Президента Российской Федерации от 9 ноября 2001 года №1309 «О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности»;
20. Указ Президента Российской Федерации от 15 февраля 2006 года №116 "О мерах по противодействию терроризму";
21. 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»;
22. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года №958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;
  23. 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»;
  24. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 года №304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
  25. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года №794 «Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;
  26. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года №894 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб»;
  27. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 мая 2005 года №328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи»;
  28. 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»;
  29. 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";
  30. Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2000 года №878 "Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей";
  31. Постановление Правительства Республики Ингушетия от 8 июля 2011 года №235 «О сети наблюдения и лабораторного контроля гражданской обороны Республики Ингушетия»
  32. Постановление Правительства Республики Ингушетия от 20 августа 2009 года №302 "О создании резервов материально-технических ресурсов для ликвидации последствий ЧС природного и техногенного характера на территории РИ"
  33. Постановление Правительства Республики Ингушетия от 21 февраля 2015 г. № 33 «Об утверждении государственной программы Республики Ингушетия «Защита населения и территории от чрезвычайных ситуаций и обеспечение пожарной безопасности»;

34. Постановление Правительства Республики Ингушетия от 29 июля 2016 года №135 «Об утверждении положения о заблаговременной подготовке безопасных районов к проведению эвакуационных мероприятий на территории Республики Ингушетия»
35. 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»;
36. Приказ МЧС России от 18 марта 2002 года № 116 "Об утверждении Схемы организации управления МЧС России";
37. Приказ МЧС РФ от 10 сентября 2002 года №428 «Об утверждении концепции развития единых дежурно-диспетчерских служб в субъектах Российской Федерации»;
38. Приказ МЧС России от 25 апреля 2003 года №218 «О создании психологической службы в РФ»;
39. Приказ Мининформсвязи России от 08 августа 2005 года №98 «Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования»;
40. 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»;
41. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20 июня 2013 года №388 "Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи";
42. Приказ МЧС РФ от 31 марта 2011 года №156 "Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны";
43. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 22.7.01-99 "Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения" (утв. постановлением Госстандарта РФ от 9 ноября 1999 года №400-ст);
44. Методические материалы МЧС России по созданию системы-112;
45. Методические рекомендации МЧС России по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 субъектов Российской Федерации.
46. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы — 112. Общее описание системы - М.: ЦИЭКС, 2013.
47. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя СПО АРМ преподавателя. - М.: ЦИЭКС, 2013.
48. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы-112

49. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112. Руководство администратора контакт центра «События и статистика» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
50. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112. Руководство пользователя АРМ дежурного оператора. НЭКСТ ТЕХНИКА. -М.: ЦИЭКС, 2013.
51. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112. Технологическая инструкция диспетчера ЕДДС. НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
52. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112. Технологическая инструкция диспетчера службы «01». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
53. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112. Технологическая инструкция диспетчера службы «02». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
54. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112. Технологическая инструкция диспетчера службы «03». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
55. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112. Руководство пользователя АСУ система-112 ICL - М.: ЦИЭКС, 2013.
56. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112. Руководство пользователя АИУС-112 СтинсКоман. - М.: ЦИЭКС, 2013.