

**Государственное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Учебно-методический центр по гражданской обороне
и чрезвычайным ситуациям Тульской области»
(ГОУ ДПО «УМЦ ГОЧС ТО»)**



УТВЕРЖДАЮ

**Начальник ГОУ ДПО
«УМЦ ГОЧС ТО»**

В.А. Рябикин

«30» сентября 2019 г.

ПРОГРАММА

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

1. Паспорт программы

Программа повышения квалификации «Подготовка операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – программа) разработана на основе Методических рекомендаций по организации обучения персонала привлекаемого к выполнению задач системы-112 и Примерной учебной программы «Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (утв. МЧС России 01.09.2014), в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по приёму и обработке экстренных вызовов» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.09.2015 № 618н).

Категории обучающихся: оператор центра обработки вызовов; оператор резервного центра обработки вызовов; оператор центра обработки вызовов на базе ЕДДС муниципального образования.

1.1. Цель и задачи реализации программы

Целью программы является повышение квалификации персонала дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб (далее – ДДС) в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112), достижение ими уровня профессиональной готовности, позволяющего самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

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

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

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

1.2. Требования к уровню освоения программы

1.2.1. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение по программе

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

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

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

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

1.2.2. Требования к обучающимся по программе

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;
- наличием навыков набора текста – не менее 120 знаков в минуту.

1.2.3. Планируемые результаты повышения квалификации

В результате повышения квалификации обучающиеся должны:

знать:

- законодательство, нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти Тульской области, регулирующие создание и развитие системы 112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб, РАСЦО;
- назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность подразделений экстренных оперативных и аварийных 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 Тульской области;
- административно-территориальное деление и транспортную инфраструктуру Тульской области;
- основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, пси-

психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях;
состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ и РАСЦО;

требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте;

уметь:

определять перечень и степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан и 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 и РАСЦО, 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 абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных 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 и РАСЦО, как в штатном, так и в нештатном режимах;

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

взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС;

использования приемов и методов психической саморегуляции.

1.3. Трудоемкость повышения квалификации

Общая трудоёмкость повышения квалификации составляет 76 часов.
Режим занятий: 7-8 часов в день.

1.4. Форма повышения квалификации

Форма повышения квалификации: очная.

2. Структура и содержание программы

2.1 Учебно-тематический план

№ пп	Наименование разделов	Всего часов	в том числе:			
			лекции	семинары	практические занятия	зачет
1	2	3	4	5	6	9
Раздел 1. Правовая подготовка						
1.1	Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации ЧС, нормативно-правовое регулирование в области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	1	1			
Итого по разделу:		1	1			
Раздел 2. Общая подготовка						
2.1	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	1	1			
2.2	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	3	3			
2.3	Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС	4	2		2	
2.4	Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и системы-112. Система оповещения населения о ЧС	4	2		2	
2.5	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112	2	2			
2.6	Характеристика происшествий, комплексное реагирование	2	2			
2.7	Правила опроса заявителей, приёма и регистрации вызова	6	2		4	
2.8	Культура речевого общения	6	2	4		
2.9	Основы психологии	6	2		4	
2.10	Оказание консультационной поддержки	4	1		3	
2.11	Лингвистическая подготовка	4	1		3	
Итого по разделу:		42	20	4	18	
Раздел 3. Специальная подготовка						
3.1	Природно-климатические характеристики Тульской области, потенциально-опасные объекты, характеристика возможных ЧС в Тульской области	2	2			
3.2	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Тульской области	2	2			
3.3	Модель создания системы-112 в Тульской области, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112	2	2			
3.4	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ и РАСЦО	4	2	2		
3.5	Топографическая подготовка	4	1		3	
3.6	Практические занятия по работе за автоматизированным ра-	12			12	

1	2	3	4	5	6	9
	бочим местом оператора ЦОВ					
3.7	Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора РАСЦО	2			2	
3.8	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	1	1			
Итого по разделу:		29	10	2	17	
Раздел 4. Итоговая аттестация						
4.1	Зачёт	4				4
Итого по разделу:		4				4
ИТОГО:		76	31	6	35	4