

«Утверждаю»
Директор ГАОУ ДПО НСО
«УМЦ ГОЧС НСО»

Королев В.А.

« ___ » января 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

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

1. Цели и задачи образовательной программы

Цель:

Программа предназначена для подготовки 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), с использованием дистанционных технологий, достижения ими уровня профессиональной компетенции 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.

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

- определение назначения, целей создания и задач системы-112;
- изучение законодательных, нормативных правовых актов Российской Федерации, Новосибирской 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 в части касающейся своей компетенции.

2. Требования к обучаемым.

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;
- способность 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;

- наличие 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 Новосибирской области, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, 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: 40 часов.

Форма обучения: очная, очно-заочная, дистанционная.

Форма сдачи итоговой аттестации: зачет – 4 часа (очно).

Режим занятий: 7-8 часов в день.

4.1 Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекция)	Практическая работа	
1.	Правовая подготовка	1	1*			
2.	Специальная подготовка	35		12	23	
3.	Зачет	4				4
ИТОГО:		40	1*	12	23	4

4.2. Календарный учебный график*

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1-я неделя	8 (С.В)	8 (В.П)	8 (П)	8 (П)	8 (П.З)			40
ИТОГО часов:								40
Примечание: С – самостоятельная работа, В – вебинар, П – практическая работа, З - зачет								

4.3 Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекция)	Практическая работа	Зачет	
1	2	3	4		5		6
Раздел 1. Правовая подготовка							
1.1	Нормативно - правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	1	1				
ИТОГО по разделу 1:		1	1				
Раздел 2. Специальная подготовка							
2.1	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», особенности создания и развития системы-112 в Новосибирской области	2		2			
2.2	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС	2		2			
2.3	Характеристика происшествий.	2		2			

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекция)	Практическая работа	Зачет	
1	2	3	4		5		6
2.4	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование.	2		2			
2.5	Алгоритмы приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) в рамках функционирования системы-112	4		4			
2.6	Состав и технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ДДС в рамках функционирования системы-112	2			2		
2.7	Отработка алгоритмов действий персонала ДДС в рамках функционирования системы-112.	21			21		
ИТОГО по разделу 2:		35		12	23		
Раздел 3. Итоговый контроль							
3.1	Зачет	4				4	
ИТОГО по разделу 3:		4				4	
ИТОГО:		40	1	12	23	4	

Примечание - * для дистанционного и очно-заочного метода обучения

4.4 Содержание рабочей программы

Раздел 1. Правовая подготовка

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

Самостоятельная работа – 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 Новосибирской области по созданию, функционированию и развитию системы-112 в Новосибирской области.

Раздел 2. Специальная подготовка

Тема 2.1. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». Особенности создания и развития системы-112 в Новосибирской области.

Вебинар (лекция)– 2 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 Новосибирской области. Модель создания системы-112 в Новосибирской области (локальная или удаленная модель обработки и хранение данных). Схема приема и обработки вызовов по номеру «112» (централизованная или децентрализованная). Организационная структура системы-112 в Новосибирской области, характеристика объектов системы-112. Взаимодействие системы-112 с автоматизированными информационными системами экстренных оперативных служб, развернутыми в Новосибирской области. Особенности межведомственного взаимодействия в Новосибирской области.

Тема 2.2. Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС.

Вебинар (лекция) – 2 часа.

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

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

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

Назначение, основные задачи и направления деятельности 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 Новосибирской области.

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 Новосибирской области. Назначение, состав, структура и функциональные возможности.

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ с НЦУКС.

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

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по Новосибирской области с НЦУКС.

Единая дежурно-диспетчерская служба.

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

Тема 2.3. Характеристика происшествий.

Вебинар (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.

Тема 2.4. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование.

Вебинар (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. Особенности взаимодействия с ДДС «03».

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

Тема 2.5. Алгоритмы приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) в рамках функционирования системы-112.

Вебинар (лекция) – 4 часа.

Алгоритмы приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) 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.

Алгоритмы 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 и функциональные возможности оборудования, применяемого в ДДС в рамках функционирования системы-112.

Практические занятия за автоматизированным рабочим местом – 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. Отработка алгоритмов действий персонала ДДС в рамках функционирования системы-112.

Практические занятия за автоматизированным рабочим местом – 21 час.

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 обработка SMS, факс – сообщения.

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

Справочники системы.

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

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 ГЛОГАСС/GPS.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Федеральный закон от 07 июля 2003 года № 126–ФЗ «О связи»;
3. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
4. Федеральный закон от 22 августа 1994г. № 151 «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;
5. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
6. Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 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 2006г. № 35 «О противодействии терроризму»;
10. Федеральный закон от 22 июля 2008г. № 123 – ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
11. Федеральный закон от 07 февраля 2011г. № 3-ФЗ «О полиции»;

12. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

13. Закон Российской Федерации от 2 июля 1992 г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

14. Федеральный закон Российской Федерации от 24 июля 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

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

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

17. Указ Президента Российской Федерации «О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности» от 9 ноября 2001 года N 1309;

18. Указ Президента Российской Федерации от 15 февраля 2006 г. № 116 "О мерах по противодействию терроризму";

19. Положение о Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» Утверждено Указом Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 г. N 868;

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

21. 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»;

22. Постановление Правительства РФ от 13 сентября 1996 г. N 1094 «Об утверждении Положения о классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

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

24. 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»;

25. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 N 328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи»;

26. 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»;

27. 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";

28. Постановлением Правительства РФ от 20 ноября 2000 г. N 878 "Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей";

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

30. Приказ МЧС России от 18 марта 2002 г. № 116 "Об утверждении Схемы организации управления МЧС России";

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

32. Приказ МЧС России № 218 от 25.04.2003г. «О создании психологической службы в РФ»; Приказ Мининформсвязи России от 08.08.2005 N 98 «Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования»;

33. Приказ Минкомсвязи России от 06.12.2012 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»;

34. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 20 июня 2013 г. N 388н "Об утверждении порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи";

35. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 17 мая 2012 г. № 565н «Об утверждении порядка информирования медицинскими организациями органов внутренних дел о поступлении пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания предполагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий»;

36. Приказ МЧС РФ от 31 марта 2011 г. N 156 "Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны";

37. 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 г. N 400-ст);

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

39. Регламент обмена различными видами информации между системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и дежурно-диспетчерскими службами скорой медицинской помощи на территории Новосибирской области.

Заместитель директора по УМР

А.И. Шулепов

«Утверждаю»

Директор ГАОУ ДПО НСО

«УМЦ ГОЧС НСО»

Королев В.А.

«__» января 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

«Профессиональная переподготовка персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»»

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

2. Цели и задачи образовательной программы

Цель:

Программа предназначена для подготовки операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система -112) с использованием дистанционных образовательных технологий, достижения ими уровня профессиональной компетенции 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.

Основными задачами подготовки операторского персонала системы -112 являются:

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

приобретение знаний в области природно-климатических характеристик Новосибирской области, наличия, расположения потенциально опасных объектов, характеристики возможных ЧС;

приобретение знаний в области административно-территориального деления Новосибирской области;

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

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

овладение способами действий по присвоению происшествию признака чрезвычайной ситуации (далее – ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления кризисными ситуациями Новосибирской области (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 экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS.

2. Требования к обучаемым.

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

- наличие законченного среднего профессионального образования в области создания и эксплуатации автоматизированных систем или в области развития систем связи и массовых коммуникаций;
- наличие стажа работы не менее 6 месяцев в качестве персонала, осуществляющего прием и обработку сигналов с использованием автоматизированных информационных систем и средств связи;
- наличие законченного высшего общего или высшего профессионального образования и стажа работы не менее 6 месяцев с использованием автоматизированных информационных систем и средств связи;

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

- способностью работать самостоятельно, принимать решения;
 - способностью использовать навыки работы с информацией из различных источников для решения профессиональных и социальных задач;
 - способность 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;
 - наличие навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами коммуникаций и связи;
 - наличием навыков набора текста – не менее 100 знаков в минуту.

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны:

знать:

нормативные правовые акты в том числе органов исполнительной власти Новосибирской области, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб;

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

административно-территориальное деление РФ, Новосибирской области и местности в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;

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

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

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

основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях;

правила русской письменной и устной речи;

этические нормы общения, речевой и трудовой этикет;

правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов;

состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ, ЕДДС.

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;

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

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;

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

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения ЕДДС, 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;

использовать невербальные атрибуты речи; интонацию, темп, силу голоса;

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 штатном режиме;

управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;

идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель.

иметь навыки:

определять перечень 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 регламентами информационного взаимодействия структур;

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения, как в штатном, так и в штатном режиме;

работать с автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ (диспетчера ЕДДС) системы-112, заполнять унифицированную карточку информационного обмена;

взаимодействовать с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

Срок обучения: 76 часов.

Форма обучения: дистанционная, очно – заочная.

Режим занятий: 7-8 часов в день.

Форма сдачи итоговой аттестации: зачет – 4 часа (очно).

4.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекция)	Практическая работа/на рабочем месте	Зачет
1.	Правовая подготовка	1	1			
2.	Общая подготовка	27	6	21		
3.	Специальная подготовка	44	4	4	36/12	
4.	Зачет	4				4
ИТОГО:		76	11	25	36/12	4

4.2. Календарный учебный график

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1-я неделя	7 (С.В)	7 (В)	8 (В)	7 (В)	7 (В)			36
2-я неделя	8 (П)	8 (П)	8 (П)	8 (П)	8 (П.З)			40
ИТОГО часов:								76
Примечание: С – самостоятельная работа, В – вебинар, П – практическая работа, З - зачет								

4.3 Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекция)	Практическая работа / на рабочем месте	Зачет	
1	2	3	4		5		6
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	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».	2		2			
2.3	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС	3		3			
2.4	Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и ЦОВ системы-112. Система оповещения населения о ЧС.	3		3			
2.5	Характеристика происшествий.	2		2			
2.6	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование.	2		2			
2.7	Правила опроса заявителей	2		2			
2.8	Культура речевого общения	3	3				

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				Примечание
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекция)	Практическая работа / на рабочем месте	Зачет	
1	2	3	4		5		6
2.9	Основы психологии	6	2	4			
2.10	Оказание консультационной поддержки	2		2			
2.11	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	1		1			
ИТОГО по разделу 2:		27	6	21			
Раздел 3. Специальная подготовка							
3.1	Природно-климатические характеристики Новосибирской области, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС Новосибирской области.	2	2				
3.2	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Новосибирской области.	2	2				
3.3	Модель создания системы-112 в Новосибирской 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 (ЕДДС) системы-112	2			2/2		
3.5	Топографическая подготовка	4		2	2/2		
3.6	Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ (ЕДДС) системы-112. Геоинформационная подсистема системы-112.	32			32/8		
ИТОГО по разделу 3:		44	4	4	36/12		
Раздел 4. Итоговый контроль							
4.1	Зачет	4				4	
ИТОГО по разделу 4:		4				4	
ИТОГО:		76	11	25	36/12	4	

4.3 Содержание рабочей программы

Раздел 1. Правовая подготовка

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

Самостоятельная работа – 1 час.

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

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

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

Раздел 2. Общая подготовка

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

Самостоятельная работа – 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 Новосибирской области. Структура и состав органов управления РСЧС Новосибирской области.

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

Вебинар (лекция)– 2 часа.

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

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

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

Самостоятельная работа – 1 час.

Вебинар (лекция) – 2 часа.

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

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

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

Назначение, основные задачи и направления деятельности 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 Новосибирской области.

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 Новосибирской области. Назначение, состав, структура и функциональные возможности.

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ с НЦУКС.

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

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по Новосибирской области с НЦУКС.

Единая дежурно-диспетчерская служба.

Предназначение, структура и особенности функционирования ЕДДС муниципальных образований. Алгоритм взаимодействия ЕДДС с ЦУКС Новосибирской области, 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.

Вебинар (лекция)– 1 час.

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

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

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

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

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

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

Современные и перспективные приемно-контрольные приборы 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.

Вебинар (лекция) – 2 часа.

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.

Обработка действий оператора системы-112 по Новосибирской области при угрозе ЧС.

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

Вебинар (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. Особенности взаимодействия с ДДС «03».

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

Тема 2.7. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова.

Вебинар (лекция) – 2 часа.

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.*Самостоятельная работа – 2 часа.*

Современная речевая ситуация. Нормы современной русской речи. Особенности официально-делового стиля. Современная коммуникация и правила речевого общения. Использование приемов активного слушания в работе персонала ЦОВ.

Правила телефонных переговоров.

Тема 2.9. Основы психологии.*Самостоятельная работа – 2 часа.*

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

Обучение способам и приемам саморегуляции и самоконтроля функционального состояния.

Правила и порядок привлечения к разговору психолога.

Вебинар (лекция)– 2 часа.

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.*Вебинар (лекция) – 2 часа.*

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

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

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

Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

Тема 2.11. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.*Вебинар (лекция)– 1 час.*

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

Обязанности и ответственность работника за соблюдение правил охраны труда.

Порядок учета и расследования несчастных случаев. Понятие несчастного случая. Контроль государства за состоянием охраны труда на предприятии.

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

Тема 3.1. Природно-климатические характеристики Новосибирской области, потенциально опасные объекты, характеристики возможных ЧС в Новосибирской области.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Характеристика географического положения и природно-климатических условий Новосибирской области. Этнический состав Новосибирской области.

Данные о потенциально опасных объектах Новосибирской области.

Краткая характеристика ЧС и их классификация. Информация о возможности возникновения ЧС Новосибирской области и их последствиях для населения и территории области.

Тема 3.2. Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Новосибирской области.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Административно-территориальное деление области. Характеристика муниципальных образований области. Характеристика приграничных территорий Новосибирской области.

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

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

Вебинар (лекция) – 2 часа.

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

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

Практические занятия 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. Топографическая подготовка.

Вебинар – 2 часа.

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

Практические занятия – 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.

Тема 3.6. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ.

Практические занятия за автоматизированным рабочим местом – 32 часа.

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.

Прием и обработка SMS, факс – сообщения.

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

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

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

Справочники системы.

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ, диспетчеров ДДС по вводным, задаваемым преподавателем.

1. Отработка действий оператора при пожарах.
2. Отработка действий оператора при угрозах террористических актов.
3. Отработка действий оператора при вызове скорой медицинской помощи.
4. Отработка действий оператора при коммунальных авариях.
5. Отработка действий оператора при возникновении и ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей и т.п.

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

Рекомендуемая литература:

40. Конституция Российской Федерации;
41. Федеральный закон от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»;
42. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
43. Федеральный закон от 22 августа 1994г. № 151 «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;
44. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
45. Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ "О защите населения и

территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";

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

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

48. Федеральный закон от 06 марта 2006г. № 35 «О противодействии терроризму»;

49. Федеральный закон от 22 июля 2008г. № 123 – ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

50. Федеральный закон от 07 февраля 2011г. № 3-ФЗ «О полиции»;

51. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

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

53. Закон Российской Федерации от 2 июля 1992 г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

54. Федеральный закон Российской Федерации от 24 июля 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

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

56. Указ Президента Российской Федерации «О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности» от 9 ноября 2001 года N 1309;

57. Указ Президента Российской Федерации от 15 февраля 2006 г. № 116 "О мерах по противодействию терроризму";

58. Положение о Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» Утверждено Указом Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 г. N 868;

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

60. 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»;

61. Постановление Правительства РФ от 13 сентября 1996 г. N 1094 «Об утверждении Положения о классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

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

63. 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»;

64. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 N 328 «Об

утверждении Правил оказания услуг подвижной связи»;

65. 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»;

66. 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";

67. Постановлением Правительства РФ от 20 ноября 2000 г. N 878 "Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей";

68. 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;

69. Приказ МЧС России от 18 марта 2002 г. № 116 "Об утверждении Схемы организации управления МЧС России";

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

71. Приказ МЧС России № 218 от 25.04.2003г. «О создании психологической службы в РФ»; Приказ Мининформсвязи России от 08.08.2005 N 98 «Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования»;

72. Приказ Минкомсвязи России от 06.12.2012 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»;

73. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 20 июня 2013 г. N 388н "Об утверждении порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи";

74. Приказ МЧС РФ от 31 марта 2011 г. N 156 "Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны";

75. 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 г. N 400-ст);

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

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

78. Регламент обмена различными видами информации между системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и дежурно-диспетчерскими службами скорой медицинской помощи на территории Новосибирской области.

Заместитель директора по УМР

А.И. Шулепов

«Утверждаю»
Директор ГАОУ ДПО НСО
«УМЦ ГОЧС НСО»
Королев В.А.
«__» января 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

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

3. Цели и задачи образовательной программы

Цель:

Программа предназначена для подготовки операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112) с использованием дистанционных образовательных технологий, достижения ими уровня профессиональной компетенции 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.

Основными задачами подготовки операторского персонала системы-112 являются:

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

приобретение знаний в области природно-климатических характеристик Новосибирской области, наличия, расположения потенциально опасных объектов, характеристик возможных ЧС;

приобретение знаний в области административно-территориального деления Новосибирской области;

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

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

овладение способами действий по присвоению происшествию признака чрезвычайной ситуации (далее – ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления кризисными ситуациями Новосибирской области (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 экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS.

2. Требования к обучаемым.

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

- наличие законченного среднего профессионального образования в области создания и эксплуатации автоматизированных систем или в области развития систем связи и массовых коммуникаций;
- наличие стажа работы не менее 6 месяцев в качестве персонала, осуществляющего прием и обработку сигналов с использованием автоматизированных информационных систем и средств связи;
- наличие законченного высшего общего или высшего профессионального образования и стажа работы не менее 6 месяцев с использованием автоматизированных информационных систем и средств связи;

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

- способностью работать самостоятельно, принимать решения;
 - способностью использовать навыки работы с информацией из различных источников для решения профессиональных и социальных задач;
 - способность 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;
 - наличие навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами коммуникаций и связи;
 - наличием навыков набора текста – не менее 100 знаков в минуту.

5. Планируемые результаты обучения

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны:

знать:

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

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

административно-территориальное деление РФ, Новосибирской области и местности в зоне обслуживания ЦОВ;

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

особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;

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

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

характеристику возможных чрезвычайных ситуаций в Новосибирской области;

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

основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях;

правила русской письменной и устной речи;

этические нормы общения, речевой и трудовой этикет;

правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов;

состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ.

уметь:

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

определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;

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

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;

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;

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 штатном режиме;

управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;

идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель.

иметь навыки:

определять перечень 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 регламентами информационного взаимодействия структур;

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения, как в штатном, так и в штатном режиме;

работать с автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ, заполнять унифицированную карточку информационного обмена;

взаимодействовать с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС.

6. Структура и содержание учебной дисциплины

Срок обучения: 252 часа

Форма обучения: очно – заочная, дистанционная

Режим занятий: 7-8 часов в день

Форма сдачи итоговой аттестации: зачет – 7 часов, итоговый экзамен - 6 часов, дипломная работа – 6 часов (очно).

4.1 Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекция)	Практическая работа (очно)	Зачет	Экзамен
1.	Правовая подготовка	5	4	1			
2.	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий	10	9			1	

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекция)	Практическая работа (очно)	Зачет	Экзамен
3.	Организация защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций	6	6			1	
4.	Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита	12	11				
5.	Состояние и перспективы развития экстренных служб	6	6				
6.	Основы информационных технологий	16	7	1	8		
7.	Современные информационные цифровые технологии	2	2			1	
8.	Комплексная система экстренного оповещения населения	6	5				
9.	Система мониторинга, прогнозирования и моделирования ЧС	4	3	1			
10.	Нормативно-правовые и исторические аспекты создания системы-112	2	2			1	
11.	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	9	6	2 (1)			
12.	Основные характеристики Новосибирской области	13	11	1			
13.	Характеристика происшествий. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Комплексное реагирование, правила опроса заявителей.	12	5	2 (1)	4	1	
14.	Оказание консультационной поддержки заявителю	6		2 (1)	4		
15.	Культура речевого общения	6	4	2 (1)			
16.	Психологическая подготовка	26	19	2 (1)	4	1	
17.	Топографическая подготовка	12	7	2 (1)	2	1	
18.	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ	85	23	2 (1)	59 (10)	1	
19.	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте персонала системы 112.	2	2				
20.	Защита дипломной работы	6					6
21.	Итоговый экзамен	6					6

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекция)	Практическая работа (очно)	Зачет	Экзамен
Итого:		252	133	18 (7)	81 (10)	8	12

4.2 Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекции)	Практическая работа (очно)	Зачет	Экзамен
Раздел 1. Правовая подготовка							
1.1	Система права в РФ. Источники права. Закон о персональных данных.	1	1				
1.2	Основы конституционного права. Основы гражданского права	1	1				
1.3	Основы административного права	1	2				
1.4	Основы уголовного права.	1		1			
ИТОГО по разделу 1:		5	4	1			
Раздел 2. Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий							
2.1	Задачи и организационная структура МЧС России. Организация оперативного управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации.	2	2				
2.2	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).	2	2				
2.3.	Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России. Назначение, состав, структура и основные функции.	2	2				

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекции)	Практическая работа (очно)	Зачет	Экзамен
2.4	Оперативная дежурная смена ЦУКС ГУ МЧС России. Порядок разработки паспорта территории.	3	3				
ИТОГО по разделу 2:		10	9			1	
Раздел 3. Организация защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций							
3.1	Характеристика и классификация ЧС природного и техногенного характера	2	2				
3.2	Создание и функционирование нештатных аварийно-спасательных формирований	2	2				
3.3	Нормативно-правовые акты по защите населения и территорий в чрезвычайных ситуациях	2	2				
ИТОГО по разделу 3:		6	6				
Раздел 4. Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита							
4.1	Основы организации ГО	2	2				
4.2	Организация защиты в ЧС военного времени	3	3				
4.3	Действия по степеням готовности ГО органов управления и сил МЧС России.	2	2				
4.4	Ядерное, химическое и биологическое оружие вероятного противника. Индивидуальные и коллективные средства защиты	2	2				
4.5	Приборы радиационно-химическо-биологической разведки и контроля радиоактивного облучения	2	2				
ИТОГО по разделу 4:		12	11			1	
Раздел 5. Состояние и перспективы развития экстренных оперативных служб							
5.1	Законодательные и нормативно-правовые акты НСО, регламентирующие деятельность служб экстренного реагирования	2	2				
5.2	Состояние и перспективы развития экстренных оперативных и аварийных служб Новосибирской области.	2	2				
5.3	Автоматизированные информационные системы, используемые в ДДС в рамках функционирования системы-112	2	2				
ИТОГО по разделу 5:		6	6				
Раздел 6. Основы информационных технологий							

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекции)	Практическая работа (очно)	Зачет	Экзамен
6.1	Работа с ресурсами информационно-вычислительных сетей	2	2				
6.2	Общая характеристика информационных систем	2	2				
6.3	Работа с программным продуктом Microsoft Office	2	2				
6.4	Основы работы в СУБД MS Access	2	1	1			
6.5	Практические навыки увеличения скорости печати	8			8		
ИТОГО по разделу 6:		16	7	1	8		
Раздел 7. Современные информационные цифровые технологии							
7.1	Современные и перспективные информационно-телекоммуникационные технологии ДДС в рамках функционирования системы-112.	2	2				
ИТОГО по разделу 7:		2	2				
Раздел 8. Комплексная система экстренного оповещения населения							
8.1	Общие положения по организации системы оповещения населения	4	3			1	
8.2	Характеристика действующих систем оповещения населения в Новосибирской области	2	2				
ИТОГО по разделу 8:		6	5			1	
Раздел 9. Система мониторинга, прогнозирования и моделирования ЧС							
9.1	Мониторинг и прогнозирование ЧС	2	1	1			
9.2	Навигационные спутниковые системы	2	2				
ИТОГО по разделу 9:		4	3	1			
Раздел 10. Нормативно-правовые и исторические аспекты создания системы-112							
10.1	Нормативно-правовые и исторические аспекты создания системы-112	2	2				
ИТОГО по разделу 10:		2	2				
Раздел 11. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112»							
11.1	Система-112: цели, задачи, организационно-технические аспекты создания	3	3				

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекции)	Практическая работа (очно)	Зачет	Экзамен
11.2	Опыт создания и функционирования системы-112 в Новосибирской области. Перспективы развития системы-112	3	1	2 (1)			
11.3	Особенности создания и развития системы-112 в Новосибирской области	3	2			1	
ИТОГО по разделу 11:		9	6	2 (1)		1	
Раздел 12. Основные характеристики Новосибирской области							
12.1	Природно-климатические характеристики, этнографический состав Новосибирской области.	4	4				
12.2	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Новосибирской области	4	4				
12.3	Потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в Новосибирской области	4	3	1			
ИТОГО по разделу 12:		13	11	1		1	
Раздел 13. Характеристика происшествий, комплексное реагирование, правила опроса заявителей. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112.							
13.1	Правила опроса заявителей, приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях)	6	2		4		
13.2	Типы происшествий, их характеристика.	2	2				
13.3	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Порядок организации комплексного реагирования	4	1	2 (1)			
ИТОГО по разделу 13:		12	5	2 (1)	4	1	
Раздел 14. Оказание консультационной поддержки заявителю							
14.1	Оказание консультационной поддержки заявителю	6		2 (1)	4		
ИТОГО по разделу 14:		6		2 (1)	4		
Раздел 15. Культура речевого общения							
15.1	Современная коммуникация и правила речевого общения	6	4	2 (1)			
ИТОГО по разделу 15:		6	4	2 (1)			
Раздел 16. Психологическая подготовка							
16.1	Теоретические основы психологической помощи при кризисных и экстремальных ситуациях	2	2				
16.2	Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса	2	2				

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекции)	Практическая работа (очно)	Зачет	Экзамен
16.3	Практическое занятие: Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса	4	2		2		
16.4	Порядок оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций	4	2	2 (1)			
16.5	Требования, предъявляемые к личности оператора системы-112 при работе в стрессовой ситуации	2	2				
16.6	Особенности организации психологического консультирования по телефону в кризисных ситуациях через ролевые игры и обсуждения	6	5			1	
16.7	Синдром эмоционального выгорания у операторов ЦОВ системы-112	2	2				
16.8	Активизация ресурсного состояния клиента в ситуациях угрозы для жизни и здоровья, при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях	4	2		2		
ИТОГО по разделу 16:		26	19	2 (1)	4	1	
Раздел 17. Топографическая подготовка							
17.1	Общие сведения по работе с ГИС и картами	4	2	2 (1)			
17.2	Топографические особенности и основные ориентиры на местности Новосибирской области.	4	4				
17.3	Определение места происшествия на карте	4	1		2	1	
ИТОГО по разделу 17:		12	7	2 (1)	2	1	
Раздел 18. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ							
18.1	Состав и технические характеристики и функциональные возможности оборудования ЦОВ системы-112	4		2 (1)	2		
18.2	Создание электронной карточки заявки о происшествии оператором ЦОВ, диспетчером ЕДДС	12	4		8 (2)		
18.3	Организация взаимодействия оператора ЦОВ с диспетчерами ДДС, ЕДДС	14	2		12 (4)		

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе			форма контроля	
			Самостоятельная работа	Вебинары (лекции)	Практическая работа (очно)	Зачет	Экзамен
18.4	Отработка алгоритмов действий операторами ЦОВ с диспетчерами ЕДДС	47	11		35 (4)	1	
18.5	АРМ начальника смены (старшего оператора) ЦОВ системы-112	8	6		2		
ИТОГО по разделу 18:		87	23	2 (1)	59 (10)	1	
Раздел 19. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте персонала системы-112							
19.1	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте персонала системы-112	2	2				
ИТОГО по разделу 19:		2	2				
20.	Итоговый экзамен	6					6
21.	Защита дипломной работы	6					6
Итого:		252	133	18 (7)	81 (10)	8	12

Раздел 1. Правовая подготовка

Тема 1.1. Система права в Российской Федерации. Источники права

Самостоятельная работа – 1 час.

Понятие и основные элементы системы права. Понятие, структура, виды правовых норм. Понятие и классификация отраслей права в РФ. Понятие и виды источников права. Система законодательства в РФ. Закон о персональных данных.

Тема 1.2. Основы конституционного права

Самостоятельная работа – 1 час.

Источники и системы конституционного права. Основы конституционного строя РФ. Источники и система гражданского права. Гражданские взаимоотношения.

Тема 1.3. Основы административного права

Самостоятельная работа – 2 часа.

Понятие, предмет, метод и система административного права. Субъекты государственного управления. Административно-правовой статус граждан. Состав административного правонарушения. Система и порядок назначения административных наказаний.

Тема 1.4. Основы уголовного права

Вебинар (Лекция) – 1 час.

Понятие, предмет, метод и задачи уголовного права. Принципы и система российского уголовного права. Преступление: понятие, признаки категории. Состав преступления.

Раздел 2. Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

Тема 2.1. Задачи и организационная структура МЧС России. Организация оперативного управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МЧС России. Полномочия, задачи и функции МЧС России. Организация оперативного управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации.

Тема 2.2. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)

Самостоятельная работа – 2 часа.

Структура РСЧС ее роль в обеспечении безопасности на территории Российской Федерации. Функции МЧС России как составной части РСЧС. Территориальные подсистемы РСЧС на примере субъекта Российской Федерации.

Тема 2.3. Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России. Назначение, состав, структура и основные функции.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Назначение и структура НЦУКС МЧС России. Задачи и функции НЦУКС МЧС России. Автоматизированная информационно-управляющая система РСЧС. Комплекс технических средств ЕЦУКС МЧС России.

Тема 2.4 Оперативная дежурная смена ЦУКС ГУ МЧС России. Порядок разработки паспорта территории.

Самостоятельная работа – 3 часа.

Порядок работы оперативной дежурной смены центра управления в кризисных ситуациях ГУ МЧС России по Новосибирской области в повседневном режиме функционирования. Порядок работы в районе чрезвычайных ситуаций оперативных групп функциональных и территориальных подсистем РСЧС.

Порядок разработки и корректировки паспортов территории.

Раздел 3. Организация защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций

Тема 3.1. Характеристика и классификация ЧС природного и техногенного характера.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Характеристика и классификация ЧС природного характера. Характеристика и классификация ЧС техногенного характера.

Тема 3.2. Создание и функционирование нештатных аварийно-спасательных формирований.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Общая характеристика нештатных аварийно-спасательных формирований. Подготовка и обучение нештатных аварийно-спасательных формирований.

Тема 3.3. Нормативно-правовые акты по защите населения и территорий в чрезвычайных ситуациях.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Правовое регулирование безопасности жизнедеятельности населения. Правовые основы защиты населения и территорий от ЧС.

Раздел 4. Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита

Тема 4.1. Основы организации ГО*Самостоятельная работа – 2 часа.*

Назначение, задачи и организационная структура ГО страны. Назначение, задачи и организационная структура ГО и ГПС на военное время, пути их совершенствования.

Тема 4.2. Организация защиты в ЧС военного времени*Самостоятельная работа – 3 часа.*

Принципы и способы защиты населения в ЧС. Содержание основных мероприятий защиты в ЧС.

Тема 4.3. Действия по степеням готовности ГО органов управления и сил МЧС России.*Самостоятельная работа – 2 часа.*

Основные мероприятия по переводу ОУ и сил МЧС России с мирного положения на военное в различных условиях. Содержание основных видов обеспечения действий сил ГО в очагах поражения. Особенности использования сил и средств МЧС в системе ГО при ведении мероприятий гражданской обороны.

Тема 4.4. Ядерное, химическое и биологическое оружие вероятного противника.**Индивидуальные и коллективные средства защиты***Самостоятельная работа – 2 часа.*

Ядерное оружие и его поражающие факторы. Химическое оружие, классификация и краткая характеристика ОВ. Характеристика биологического оружия. Характеристика биологического оружия. Средства индивидуальной защиты (СИЗ). Медицинские средства индивидуальной защиты. Комплект медицинских средств индивидуальной защиты.

Тема 4.5. Приборы радиационно-химическо-биологической разведки и контроля радиоактивного облучения*Самостоятельная работа – 2 часа.*

Организация радиационной, химической разведки, радиационного и химического контроля объектах экономики. Классификация и общая характеристика приборов радиационной, химической разведки и дозиметрического контроля. Основные требования по содержанию и контролю средств радиационной и химической защиты.

Раздел 5. Состояние и перспективы развития экстренных оперативных служб**Тема 5.1. Законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность служб экстренного реагирования***Самостоятельная работа – 2 часа.*

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

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

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

Назначение, основные задачи и направления деятельности 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.

Тема 5.2. Состояние и перспективы развития экстренных оперативных и аварийных служб Новосибирской области.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств МЧС России: служб пожарной охраны и реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств полиции.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств скорой медицинской помощи и аварийной службы газовой сети.

Тема 5.3. Автоматизированные информационные системы, используемые в ДДС в рамках функционирования системы-112.

Самостоятельная работа – 2 часа.

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

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

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

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

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

Раздел 6. Основы информационных технологий

Тема 6.1. Работа с ресурсами информационно-вычислительных сетей

Самостоятельная работа – 2 часа.

Общая характеристика программного обеспечения информационно-вычислительных сетей. Модель взаимосвязи открытых систем. Организация локальных вычислительных сетей. Сеть Интернет.

Тема 6.2. Общая характеристика информационных систем

Самостоятельная работа – 2 часа.

Основные термины и определения. Классификация и средства коммуникации вычислительных сетей. Топология построения локальных вычислительных сетей. Модель взаимосвязи открытых систем OSI.

Тема 6.3. Работа с программным продуктом Microsoft Office

Самостоятельная работа – 2 часа.

Изучение приложений программного продукта Microsoft Office.

Тема 6.4. Основы работы в СУБД MS Excel

Самостоятельная работа – 1 час.

Структура информационной системы. Уровни представления данных.

Вебинар – 1 час.

Содержание и порядок создания баз данных.

Тема 6.5. Практические навыки увеличения скорости печати

Практическое занятие за АРМ – 8 часов.

Практические занятия по освоению десятипальцевого метода быстрого набора текста на русской раскладке клавиатуры без орфографических и пунктуационных ошибок. Скорость набора текста - 100 знаков в минуту. Обучение проходит с использованием основных бесплатных программных продуктов. Клавиатурные тренажеры: "Stamina", "Vse10", "Соло на клавиатуре", "Клавиатурный тренажер АК".

Раздел 7. Современные информационные цифровые технологии

Тема 7.1. Современные и перспективные информационно-телекоммуникационные технологии ДДС системы-112.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Проводная связь. Радиосвязь. Основные направления, тенденции развития систем радио и радиотелефонной связи.

Раздел 8. Комплексная система экстренного оповещения населения

Тема 8.1. Общие положения по организации системы оповещения населения.

Самостоятельная работа – 3 часа.

Термины и определения. Нормативное обеспечение функционирования систем оповещения и информирования населения.

Зачет – 1 час.

Тема 8.2. Характеристика действующих систем оповещения населения в Новосибирской области.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Региональные системы оповещения населения. Комплексы технических средств оповещения П-160, П-164, П-166, КТСО-Р, КПТС АСО, АСО-8, и т.д. Муниципальные (местные) системы оповещения населения. Локальные системы оповещения.

Основные проблемы и недостатки, влияющие на готовность действующих систем оповещения населения.

Системы информирования населения и перспективы развития.

Раздел 9. Система мониторинга, прогнозирования и моделирования ЧС.

Тема 9.1. Мониторинг и прогнозирование ЧС.

Самостоятельная работа – 1 час.

Назначение и задачи системы мониторинга и прогнозирования ЧС. Концепции мониторинга критически важных и потенциально опасных объектов. Основные понятия мониторинга. Основные направления работ в области создания системы мониторинга.

Вебинар – 1 час.

Методы прогнозирования в процессах принятия решений.

Тема 9.2. Навигационные спутниковые системы.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Классификация навигационных спутниковых систем. Структура спутниковой навигационной системы ГЛОНАСС. Сравнительный анализ систем космической навигации. Локальные системы позиционирования. Структура объединенной системы оперативно-диспетчерского управления муниципального образования (ЕДДС). Решение задачи мониторинга мобильных объектов в ЕДДС. Вариант построения системы контроля мобильных объектов ЕДДС.

Раздел 10. Нормативно-правовые и исторические аспекты создания системы-112.

Тема 10.1. Нормативно-правовые и исторические аспекты создания системы-112.

Самостоятельная работа – 2 часа.

Нормативные документы в области создания, функционирования и развития системы-112 и предъявляющие к системе-112, ее элементам или инфраструктуре определенные требования.

Раздел 11. Система обеспечения вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112»

Тема 11.1 Система-112: цели, задачи, организационно-технические аспекты создания.

Самостоятельная работа – 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.

Тема 11.2. Опыт создания и функционирования системы-112 в Новосибирской области. Перспективы развития системы-112.

Самостоятельная работа – 1 час.

Опыт создания и функционирования системы-112 в субъектах Российской Федерации: Курская область, Республика Татарстан, Краснодарский край, Хабаровский край, Белгородская область, Тульская область, Московская область, Астраханская область, Ханты-Мансийский автономный округ, Воронежская область, Новосибирская область.

Вебинар – 2 часа (лекция – 1 час.)

Перспективы развития системы-112.

Тема 11.3. Особенности создания и развития системы-112 в Новосибирской области.

Самостоятельная работа – 2 часа.

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

Раздел 12. Основные характеристики Новосибирской области.

Тема 12.1. Природно-климатические характеристики и этнографический состав Новосибирской области.

Самостоятельная работа – 4 часа.

Характеристика географического положения и природно-климатических условий Новосибирской области, ее этнический состав.

Тема 12.2. Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Новосибирской области.

Самостоятельная работа – 4 часа.

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 12.3. Потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в Новосибирской области.

Самостоятельная работа – 3 часа.

Данные о потенциально опасных объектах субъекта РФ.

Краткая характеристика ЧС и их классификация.

Вебинар – 1 час.

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

Раздел 13. Характеристика происшествий, комплексное реагирование, правила опроса заявителей. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112

Тема 13.1. Правила опроса заявителей, приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях).

Самостоятельная работа – 2 часа.

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.

Практическое занятие за АРМ – 4 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.

Обсуждение перечня основной и дополнительной группы вопросов.

Тема 13.2. Типы происшествий, их характеристика.

Самостоятельная работа – 2 часа.

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

Отработка действий оператора системы-112 по Новосибирской области при угрозе ЧС.

Тема 13.3. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Порядок организации комплексного реагирования.

Самостоятельная работа – 1 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.

Вебинар (лекция) – 2 часа (1 час).

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.

Раздел 14. Оказание консультационной поддержки заявителю

Тема 14.1. Оказание консультационной поддержки заявителю

Вебинар (лекция) – 2 часа (1 час).

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

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

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

Практическое занятие за АРМ – 4 часа.

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

Раздел 15. Культура речевого общения

Тема 15.1. Современная коммуникация и правила речевого общения

Самостоятельная работа – 4 часа.

Современная речевая ситуация. Нормы современной русской речи. Особенности официально-делового стиля. Современная коммуникация и правила речевого общения. Культура устной публичной речи.

Вебинар (лекция) – 2 часа (1 час).

Закрепление у слушателей знаний и навыков, связанных с правильным произношением отдельных слов и словосочетаний. Построение предложений и фраз в соответствии с требованиями официально-делового стиля. Основные правила построения публичной речи.

Правила телефонных переговоров.

Раздел 16. Психологическая подготовка

Тема 16.1. Теоретические основы психологической помощи при кризисных и экстремальных ситуациях

Самостоятельная работа – 2 часа.

Влияние экстремальных ситуаций на человека. Психологическая поддержка специалистом дежурно-диспетчерской службы системы-112 лицам, находящимся в кризисных и экстремальных ситуациях.

Тема 16.2. Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса

Самостоятельная работа – 2 часа.

Психология травматического стресса. Критерии ПТСР. Психологическая помощь лицам с синдромом посттравматического стресса.

Тема 16.3. Практическое занятие: Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса

Самостоятельная работа – 2 часа.

Практическое занятие за АРМ - 2 часа.

Критерии кризисного состояния и травматического стресса. Стресс. Концепции. Виды. Факторы.

Тема 16.4. Порядок оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций

Самостоятельная работа – 2 часа.

Общие положения. Задачи по психологическому обеспечению в ЧС. Организация и порядок привлечения специалистов-психологов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, а так же организаций, входящих в структуру РСЧС к мероприятиям по оказанию ЭПП пострадавшему населению в ЧС. Завершение работ по оказанию ЭПП пострадавшему населению в ЧС.

Вебинар (лекция) – 2 часа (1 час).

Форма отчета по оказанию экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций и при пожарах.

Тема 16.5. Требования, предъявляемые к личности оператора ЦОВ системы-112 при работе в стрессовой ситуации

Самостоятельная работа – 2 часа.

Психология профессиональной работоспособности. Профессиональный стресс. Профессиональное здоровье сотрудников МЧС.

Тема 16.6. Практическое занятие: Особенности организации психологического консультирования по телефону в кризисных ситуациях через ролевые игры и обсуждения

Самостоятельная работа – 5 часов.

Зачет – 1 час.

Формирование навыков активного слушания. Логика телефонной беседы. Кризисная интервенция.

Тема 16.7. Синдром эмоционального выгорания у операторов ЦОВ системы-112

Самостоятельная работа – 2 часа.

Определение эмоционального выгорания. Симптомы. Причины возникновения. Направления профилактической работы.

Тема 16.8. Активизация ресурсного состояния клиента в ситуациях угрозы для жизни и здоровья, при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях

Самостоятельная работа – 2 часа.

Практическое занятие за АРМ - 2 часа.

Техника выявления вторичных выгод в состоянии «привычного негатива». «Якорение» ресурсного состояния. Диагностика функционального состояния

Раздел 17. Топографическая подготовка

Тема 17.1. Общие сведения по работе с ГИС и картами

Самостоятельная работа – 2 часа.

Вебинар (лекция) – 2 часа (1 час).

Общие сведения по работе с ГИС и картами (электронными, бумажными).

Тема 17.2. Топографические особенности и основные ориентиры на местности Новосибирской области.

Самостоятельная работа – 4 часа.

Характеристика топографических особенностей субъекта. Перечень и характеристика основных ориентиров в административном центре субъекта, за пределами населенных пунктов.

Тема 17.3. Определение места происшествия на карте

Самостоятельная работа – 1 час.

Практическое занятие за АРМ – 4 часа.

Зачет – 1 час.

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.

Раздел 18. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ

Тема 18.1. Состав и технические характеристики и функциональные возможности оборудования ЦОВ системы-112.

Вебинар (лекция) – 2 часа (1 час).

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.

Практическое занятие за АРМ – 2 часа.

Порядок работы оборудования в штатном и нештатном режимах.

Тема 18.2. Создание электронной карточки заявки о происшествии оператором ЦОВ, диспетчером ЕДДС

Самостоятельная работа – 4 часа.

Практическое занятие за АРМ – 8 (2) часа.

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.

Прием и обработка SMS, факс – сообщения.

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

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

Справочники системы.

Тема 18.3. Организация взаимодействия оператора ЦОВ с диспетчерами ДДС, ЕДДС

Самостоятельная работа – 2 часа.

Практическое занятие за АРМ – 12 (4) часов.

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ, диспетчеров ЕДДС и ДДС по вводным, задаваемым преподавателем.

Тема 18.4. Отработка алгоритмов действий операторами ЦОВ с диспетчерами ЕДДС

Самостоятельная работа – 9 часов.

Практическое занятие за АРМ – 35 (4) часов.

Зачет – 1 час.

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.

Тема 18.5. АРМ начальника смены (старшего оператора) ЦОВ системы-112

Самостоятельная работа – 6 часов.

Практическое занятие за АРМ- 2 часа.

Контроль распределения и обработки вызовов дежурной смены. Прослушивание записи разговоров. Формирование отчетности.

Раздел 19. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте персонала системы-112

Тема 19.1. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте персонала системы-112.

Самостоятельная работа – 2 часа.

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

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

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

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

Рекомендуемая литература:

79. Конституция Российской Федерации;

80. Федеральный закон от 07 июля 2003 года № 126–ФЗ «О связи»;

81. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

82. Федеральный закон от 22 августа 1994г. № 151 «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;

83. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

84. Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";

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

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

87. Федеральный закон от 06 марта 2006г. № 35 «О противодействии терроризму»;

88. Федеральный закон от 22 июля 2008г. № 123 – ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

89. Федеральный закон от 07 февраля 2011г. № 3-ФЗ «О полиции»;

90. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

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

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

93. Указ Президента Российской Федерации «О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности» от 9 ноября 2001 года N 1309;

94. Указ Президента Российской Федерации от 15 февраля 2006 г. № 116 "О мерах по противодействию терроризму";

95. Положение о Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» Утверждено Указом Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 г. N 868;

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

97. 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»;

98. Постановление Правительства РФ от 13 сентября 1996 г. N 1094 «Об утверждении Положения о классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

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

100. 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»;

101. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 N 328 «Об

утверждении Правил оказания услуг подвижной связи»;

102. 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»;

103. 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";

104. Постановлением Правительства РФ от 20 ноября 2000 г. N 878 "Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей";

105. 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;

106. Приказ МЧС России от 18 марта 2002 г. № 116 "Об утверждении Схемы организации управления МЧС России";

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

108. Приказ МЧС России № 218 от 25.04.2003г. «О создании психологической службы в РФ»; Приказ Мининформсвязи России от 08.08.2005 N 98 «Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования»;

109. Приказ Минкомсвязи России от 06.12.2012 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»;

110. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 20 июня 2013 г. N 388н "Об утверждении порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи";

111. Приказ МЧС РФ от 31 марта 2011 г. N 156 "Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны";

112. 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 г. N 400-ст);

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

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

115. Регламент обмена различными видами информации между системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и дежурно-диспетчерскими службами скорой медицинской помощи на территории Новосибирской области.