

СОГЛАСОВАНО

Заместитель начальника  
Главного управления МЧС России  
по Приморскому краю  
(по гражданской обороне  
и защите населения)



полковник

А.А. Каплунов

« 4 »

05

2024 года

УТВЕРЖДАЮ

Директор краевого  
государственного образовательного  
казенного учреждения  
дополнительного  
профессионального образования  
«Учебно-методический центр по  
гражданской обороне,  
чрезвычайным ситуациям и  
пожарной безопасности  
Приморского края»



Т.В. Козырь

2024 года



Документ подписан  
электронной подписью

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 00F3A29EB28A7B326CA3CCAD227A085ABF  
Владелец: Козырь Татьяна Викторовна  
Действителен с 17-06-2025 до 10-09-2026

**Дополнительная профессиональная  
программа повышения квалификации  
«Подготовка специалистов системы обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому номеру  
«112» (специалистов системы - 112) Приморского края  
краевого государственного образовательного казенного  
учреждения дополнительного профессионального  
образования «Учебно-методический центр по  
гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и  
пожарной безопасности Приморского края»**

г. Владивосток  
2024 г.

## 1. Цели и задачи образовательной программы

Программа подготовки специалистов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (специалисты системы-112) краевого государственного образовательного казенного учреждения дополнительного профессионального образования «Учебнометодический центр по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Приморского края» (далее - УМЦ ГОЧС ПБ) разработана в соответствии с Примерной программой дополнительного профессионального образования МЧС России «Подготовка операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (специалисты системы - 112)», утвержденной Статс- секретарем заместителем Министра Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий В.С. Артамоновым 13 февраля 2013 года.

Программа подготовки специалистов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - Программа) является одним из составляющих элементов единой системы подготовки населения Приморского края в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

Программа регламентирует подготовку специалистов системы - 112, на которые возложены обязанности по оказанию, при необходимости, консультативной помощи, психологической поддержки абонента, действиям при приеме вызова на иностранном языке, совершенствованию коммуникативных навыков, учитывая обязанности операторского персонала по приему и обработке вызовов (сообщений о происшествиях) в системе -112, вводу в базу данных основных характеристик происшествия, анализу и передаче характеристик происшествия, а также при необходимости передаче вызовов (сообщений о происшествиях) в дежурно-диспетчерские службы соответствующих экстренных оперативных служб муниципальных образований Приморского края.

### ***Цели:***

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.

***Задачи:***

- 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 Приморского края, наличия, расположения потенциально опасных объектов, характеристик возможных чрезвычайных ситуаций;
- приобретение знаний в области административно-территориального деления Приморского края;
- овладение приемами и способами действий при опросе заявителя, обработке входящих вызовов и сообщений о происшествиях;
- овладение способами действий по привлечению к реагированию на происшествие дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб (далее - ДДС), единых дежурно-диспетчерских служб (далее - ЕДДС);
- овладение способами действий по присвоению происшествию признака чрезвычайной ситуации, автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления кризисными ситуациями Приморского края;
- овладение принципами работы с оборудованием, специальным программным обеспечением (СПО) 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.

Подготовка слушателей категории «специалист системы - 112» организуется и проводится на основании приказов, распоряжений МЧС России, организационно-методических указаний по подготовке органов управления, сил гражданской обороны и единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и настоящей Программы.

Программа разработана на срок обучения продолжительностью 72 часа, включая итоговый контроль 4 часа.

Подготовку в объеме 72 часа проходят специалисты системы - 112 при первичном назначении на должность (первоначальная подготовка).

Самостоятельная работа слушателей проводится в соответствии с распорядком дня УМЦ ГОЧС ПБ.

Директору УМЦ ГОЧС ПБ предоставляется право включать в содержание тем новые вопросы, перераспределять учебное время на изучение отдельных тем, исходя из местных особенностей и степени подготовленности обучаемых, уточнять формы и методы проведения занятий, последовательность изучения тем, а также включать дополнительно новые темы без изменения общей тематики обучения и сокращения общего количества часов, определенных настоящей Программой.

Программа подлежит ежегодной корректировке после утверждения Плана комплектования УМЦ ГОЧС ПБ.

Для повышения эффективности подготовки в обязательном порядке организуется и проводится входное тестирование уровня знаний обучаемых. На основании его результатов вырабатываются индивидуальные рекомендации слушателям по изучению определенных тем.

Учебные группы комплектуются преимущественно из лиц одной или схожих по своим функциональным обязанностям категорий обучаемых с учетом уровня их подготовки. Количество слушателей в группе не должно превышать 25 человек. Для

проведения занятий по специальным темам и практических занятий разрешается учебную группу делить на подгруппы численностью 12-13 человек. При проведении занятий в форме деловых игр допускается деление группы на подгруппы, численность которых определяется штатной структурой создаваемых для проведения деловой игры органов управления ГО и РСЧС и замыслом используемой формы обучения.

Продолжительность ежедневных учебных занятий с преподавателем не менее 6 учебных часов (по 45 минут). Кроме того, ежедневно может предусматриваться 3 часа на самостоятельную работу слушателей. Часы самоподготовки используются для работы с приборами, консультациями, а также просмотра учебных видеоматериалов.

Обучение слушателей завершается сдачей зачета. Форма проведения зачета и его содержание разрабатывает УМЦ ГОЧС ПБ в соответствии с Уставом. Прием зачетов проводится комиссией, назначаемой приказом директора УМЦ ГОЧС ПБ, с привлечением специалистов системы - 112 Приморского края.

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

К освоению программы допускаются лица, соответствующие одному из следующих требований:

- наличие законченного среднего или высшего профессионального образования в области создания и эксплуатации автоматизированных систем или в области развития систем связи и массовых коммуникаций;
- наличие законченного среднего или высшего образования и стажа работы не менее 6 месяцев в качестве персонала, осуществляющего прием и обработку сигналов с использованием автоматизированных информационных систем и средств связи;
- наличие законченного среднего или высшего образования, а также знаний, умений и компетенций, определенных настоящей учебной программой, при назначении на должности операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

С целью успешного освоения программы обучающиеся к началу ее изучения

должны обладать следующими входными знаниями, умениями и компетенциями:

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

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

В результате освоения Программы обучающиеся должны:

***знать:***

- нормативные правовые акты, в том числе органов исполнительной власти Приморского края, 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 центрах обработки вызовов (далее ЦОВ) системы - 112;
- административно-территориальное деление Приморского края и местности в зоне обслуживания ЦОВ;
- назначение, структуру, функциональную и территориальную

ответственности 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 ЧС в Приморском крае;

- 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;

- 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 вербальные и невербальные атрибуты речи, в том числе интонацию, темп, силу голоса;

- оказывать справочно-консультативную поддержку заявителю по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

- доводить до абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных служб;

- использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема вызовов (сообщений о происшествиях), в том числе в нештатном режиме;

- управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;

- идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель.

***иметь навыки:***

- определения перечня ЕДДС ДДС, подлежащих оповещению в связи с происшествием;

- передачи сообщения в ЕДДС, ДДС в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно- программных средств;

- информирования руководства дежурной смены ЦОВ системы - 112 о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения и привлечения к реагированию ЕДДС и ДДС, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия;

- координации действий специалистов ЕДДС и ДДС, привлеченных к реагированию на происшествие;

- передачи данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС и ДДС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия

структур;

- использования всех средств регистрации информации, связи и информационного обеспечения как в штатном, так и в нештатном режимах;

- работы с автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ системы - 112, заполнения унифицированной карточки информационного обмена; взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации.

#### 4. Структура и содержание учебной дисциплины

Срок обучения: 72 часа.

Форма обучения: очная, очно-заочная.

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

##### 4.1. Учебный план

п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	Правовая подготовка	2	2		
2	Общая подготовка	38	20	18	
3	Специальная подготовка	28	10	18	
4	Зачет	4			4
<b>ИТОГО</b>		<b>72</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>4</b>

#### 4.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Примечание
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинги	
<b>Раздел 1. Правовая подготовка</b>					
1.1	Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации ЧС, нормативно-правовое регулирование в области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	2	2		
<b>ИТОГО по разделу 1:</b>		<b>2</b>	<b>2</b>		

<b>Раздел 2. Общая подготовка</b>					
2.1	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», система оповещения населения о ЧС	2	2		
2.2	Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС	2	2		
2.3	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы - 112	2	2		
2.4	Характеристика происшествий, комплексное реагирование	2	2		
2.5	Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и системы - 112	2	2		
2.6	Правила опроса заявителей	6	2	4	
2.7	Культура речевого общения	4	1	3	
2.8	Основы психологии	6	2	4	
2.9	Оказание консультационной поддержки	4	1	3	
2.10	Лингвистическая подготовка	6	2	4	

2.11	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	2	2		
<b>ИТОГО по Разделу 2:</b>		<b>38</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	
<b>Раздел 3. Специальная подготовка</b>					
3.1	Природно-климатические характеристики Приморского края, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в крае.	3	3		
3.2	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Приморского края	1	2		
3.3	Модель создания системы - 112 в Приморском крае, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы - 112	2	2		
3.4	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ	2	2		
3.5	Топографическая подготовка	4	1	2	
3.6	Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ	16		16	
<b>ИТОГО по Разделу 3:</b>		<b>28</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	
<b>Раздел 4. Итоговый контроль</b>					
4.1	Зачет	4			4
<b>ИТОГО по Разделу 4:</b>		<b>4</b>			<b>4</b>
<b>ИТОГО:</b>		<b>72</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>4</b>

### **Раздел 4.3.1. Правовая подготовка**

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

*Лекция - 2 часа.*

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.

### **Раздел 4.3.2. Общая подготовка**

**Тема 2.1. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», система оповещения населения о ЧС**

*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 Приморском крае. Перспективы развития системы - 112.

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 Приморском крае.

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

*Лекция - 2 часа.*

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России и 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 Приморского края.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб правоохранительных органов.

Правовые основы деятельности правоохранительных органов. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Приморского края.

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 Приморского края.

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

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

Службы жизнеобеспечения ЖКХ Приморского края.

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

Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России.

Федеральное казенное учреждение НЦУКС МЧС России. Назначение, состав.

Федеральное казенное учреждение СИЦ ГУ МЧС России по Приморскому краю. Назначение, состав, структура и функциональные возможности.

Взаимодействие СИЦ ГУ МЧС России по Приморскому краю с НЦУКС.

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

Единая дежурно-диспетчерская служба.

Предназначение, структура и особенности функционирования ЕДДС муниципальных образований.

Алгоритм взаимодействия ЕДДС с СИЦ ГУ МЧС России по Приморскому краю, органами исполнительной власти при штатной и чрезвычайной ситуациях.

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

*Лекция - 2 часа.*

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

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

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

### *Лекция - 2 часа.*

Классификация обращений населения по единому номеру «112». Классификация происшествий. Классификация ЧС. 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 Приморскому краю при угрозе ЧС.

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

## **Тема 2.5. Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и системы - 112.**

### *Лекция - 2 часа.*

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

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

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

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

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

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.

## **Тема 2.6. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова.**

### ***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.

### ***Практическое занятие - 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 2.7. Культура речевого общения.**

#### ***Лекция -1 час.***

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

#### ***Семинарское занятие - 3 часа.***

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.

### **Тема 2.8. Основы психологии.**

#### ***Лекция - 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 специалистов дежурно-диспетчерской службы системы - 112 техникам активного слушания.

Обучение приемам саморегуляции и самоконтроля функционального состояния на основе биологически обратной связи.

Правила и порядок привлечения к разговору психолога.

#### ***Практические занятия - 4 часа.***

Закрепление приемов саморегуляции и самоконтроля функционального состояния на основе биологически обратной связи. Обучение технике активного слушания.

Применение техник активного слушания. Формирование навыков

активного слушания на фоне положительных эмоций. Формирование навыков активного слушания на фоне отрицательных эмоций.

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 2.9. Оказание консультационной поддержки.**

### ***Лекция -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.

### ***Практические занятия - 3 часа.***

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

## **Тема 2.10. Лингвистическая подготовка.**

### ***Лекция - 2 часа.***

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

Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

### ***Практические занятия - 4 часа.***

Отработка порядка идентификации иностранных языков (английский,

китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов Приморского края.

### **Тема 2.11. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.**

*Лекция - 2 часа.*

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

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

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

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

### **Раздел 4.3.3. Специальная подготовка**

#### **Тема 3.1. Природно-климатические характеристики Приморского края, потенциально опасные объекты, характеристики возможных ЧС в Приморском крае.**

*Лекция - 3 часа.*

Характеристика географического положения и природно- климатических условий Приморского края. Этнический состав Приморского края.

Данные о потенциально опасных объектах Приморского края.

Краткая характеристика ЧС и их классификация. Информация о возможности возникновения ЧС в Приморском крае их последствиях для населения и территории края.

### **Тема 3.2. Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Приморского края.**

#### *Лекция -1 час.*

Административно-территориальное деление Приморского края.  
 Характеристика муниципальных образований Приморского края.  
 Характеристика приграничных территорий Приморского края.

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

### **Тема 3.3. Модель создания системы -112 в Приморском крае, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы -112.**

#### *Лекция - 2 часа.*

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

### **Тема 3.4. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ**

#### *Лекция - 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**

*Лекция -1 час.*

Общие сведения по работе с геоинформационными системами (ГИС) и картами. Топографические особенности субъекта, основные ориентиры на местности Ростовской области.

*Практическое занятие - 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**

*Практическое занятие -16 часов.*

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.

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 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.

#### **Раздел 4.3.4. Итоговый контроль**

**Зачет - 4 часа.**

### Рекомендуемая литература

1. Конституция Российской Федерации;
2. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»;
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
4. Федеральный закон от 22.08.1994 № 151 «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;
5. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
6. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».
7. Федеральный закон от 21.07.1997 № 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов»;
8. Федеральный закон от 31.03.1999 № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации»;
9. Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»;
10. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
11. Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»;
12. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
13. Указ Президента Российской Федерации от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;
14. Указ Президента Российской Федерации от 28.12.2010 № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;
15. Указ Президента Российской Федерации «О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности» от 09.11.2001 № 1309;

16. Указ Президента Российской Федерации от 15.02.2006 № 116 «О мерах по противодействию терроризму»;

17. Положение о Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий». Утверждено Указом Президента Российской Федерации от 11.07.2004 № 868;

18. Постановление Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 №958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»»;

19. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.03.2013 №223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы»;

20. Постановление Правительства Российской Федерации от 13.09.1996 №1094 «Об утверждении Положения о классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

21. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 №794 «Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

22. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 №894 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб»;

23. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 №328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи»;

24. Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

25. Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997

№334 «О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

26. Постановление Правительства Российской Федерации от 20.11.2000 №878 «Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей»;

27. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.08.2008 №1240-р «Об утверждении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований»;

28. Приказ МЧС России от 18.03.2002 № 116 «Об утверждении Схемы организации управления МЧС России»;

29. Приказ МЧС РФ от 10.09.2002 № 428 «Об утверждении концепции развития единых дежурно-диспетчерских служб в субъектах Российской Федерации»;

30. Приказ МЧС России от 25.04.2003 № 218 «О создании психологической службы в РФ»;

31. Приказ Мининформсвязи России от 08.08.2005 № 98 «Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования»;

32. Приказ Минкомсвязи России от 06.12.2012 № 284 «О внесении изменений в Приказы Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации и Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения оборудования и построения телефонной сети связи общего пользования»;

33. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.11.2004 № 179 «Об утверждении порядка оказания скорой медицинской помощи»;

34. Приказ МЧС России от 31.03.2011 № 156 «Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны»;

35. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 22.7.01-99 «Безопасность в

чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 09.11.1999 № 400-ст);

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

37. «Методические рекомендации МЧС России по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы - 112 субъектов Российской Федерации» - 2014;

38. Методические рекомендации МЧС России построения, внедрения и эксплуатации АПК «Безопасный город».

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

40. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы- 112. Руководство пользователя СПО АРМ преподавателя. - М.: ЦИЭКС, 2013.

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

42. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы- 112. Руководство АРМ администратора контакт центра Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

43. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы- 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы ЕДДС Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

44. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы- 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «01» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

45. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы- 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «02» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

46. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы- 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для

службы «03» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

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

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

49. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя «История вызовов» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

50. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя «Конструктор статистических отчетов» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

51. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство администратора контакт центра «События и статистика» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

52. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя АРМ дежурного оператора. НЭКСТ ТЕХНИКА. -М.: ЦИЭКС, 2013.

53. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Технологическая инструкция диспетчера ЕДДС. НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.

54. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Технологическая инструкция диспетчера службы «01». НЭКСТ ТЕХНИКА,- М.: ЦИЭКС, 2013.

55. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Технологическая инструкция диспетчера службы «02». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.

56. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Технологическая инструкция диспетчера службы «03». НЭКСТ

ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.

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

58. Программно - аппаратный комплекс для обучения персонала системы-112. Руководство пользователя АИУС-112 СтинсКоман. - М.: ЦИЭКС, 2013.

Протокол заседания  
Педагогического совета  
от 17.05.2024 № 2