

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД КРАСНОДАР «КУРСЫ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ»**

**Программа подготовки
специалистов системы обеспечения вызова экстренных оперативных
служб по единому номеру «112» (диспетчер, оператор системы -112)**

г. Краснодар

Введение

Рабочая программа подготовки **специалистов** системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - специалисты системы 112) разработана на основе Примерной программы подготовки **специалистов** системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». Сборника примерных программ дополнительного профессионального образования МЧС России (Том 3), утверждённого заместителем Министра МЧС России генерал-полковником внутренней службы В.С. Артамоновым 13 февраля 2013 г.

Программа предназначена для обучения специалистов системы-112.

Цель:

Получение обучающимися знаний и практических навыков, необходимых для работы в качестве диспетчера, оператора системы-112.

Основными задачами профессиональной подготовки слушателей по категории «Диспетчер, оператор системы-112» являются:

изучение законодательных, нормативных правовых актов Российской Федерации и МЧС России по организации реагирования на чрезвычайные ситуации, предназначению, структуре и функционированию персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», а также зарубежного опыта;

получение знаний и формирование практических навыков необходимых для эффективной работы в качестве диспетчера, оператора системы-112;

В результате обучения слушатели должны:

знать:

законодательство, регламентирующее работу спасательных служб, полиции, социальных службы, здравоохранения;

задачи, структуру и возможности спасательных служб, полиции, социальных службы, здравоохранения и риски, присущие этим службам;

принципы работы спасательных служб, полиции, социальных служб, здравоохранения;

важность системы -112 и своей работы;

оборудование, применяемое в работе экстренных оперативных служб;

оценку результатов действий системы-112;

уметь:

определять степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан, общественному правопорядку на основании сообщений абонентов по телефонному номеру 112;

определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;

определять адреса места происшествия со слов абонента, с использованием систем позиционирования, электронных или бумажных карт, по ориентирам, объектам и т.д.

координировать деятельность дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб при реагировании на вызовы;

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

организовывать сбор, обработку и передачу оперативной информации о фактах или угрозах возникновения ЧС (происшествия) и в ходе проведения работ по ликвидации их последствий;

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения, в том числе и в ситуации технических сбоев;

общаться с абонентами вежливо, получая необходимую информацию за минимальное время;

довести до абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных служб;

обеспечивать ведение необходимой документации системы-112.

Иметь навыки:

действий по назначению, позволяющих квалифицированно реагировать на вызовы;

работы по оперативному управлению мероприятиями РСЧС, реагированию и управлению в ЧС по обеспечению защиты населения и территорий при возникновении ЧС (происшествия).

Программа разработана на срок обучения продолжительностью 36 часов, лекции - 22 час, практические занятия – 12 часов, итоговый контроль экзамен – 2 часа.

Подготовку в объеме 36 часов проходят специалисты системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (диспетчер, оператор системы -112).

Самостоятельная работа слушателей проводится в соответствии с расписанием дня образовательного учреждения.

Учебно-тематический план

Цель: Получение обучающимися знаний и практических навыков, необходимых для эффективной работы в качестве диспетчера (оператора) системы - 112.

Категория слушателей: " Диспетчер (оператор) системы-112".

Срок обучения: 36 часов

Форма обучения: с отрывом от работы

1	Наименование разделов и тем	Всего часов 36	в том числе				Форма контроля
			Лекции	Семинары, «круглые столы»	Практические занятия, деловые игры, тренинги	Практические занятия на объекте, учения	
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Специальная подготовка							
1.1	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	2	2				
1.2	Чрезвычайные ситуации, характерные для субъекта РФ	3	3				
1.3	Система обеспечения вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112» (система-112). Назначение, подсистемы и функциональные возможности системы-112	2	2				
1.4	Нормативно-правовое регулирование в области пожарной безопасности	2	2				
1.5	Правовые основы охраны труда в РФ. Правовое положение работников системы- 112	2	2				
1.6	Оказание первой помощи	3	3				
1.7	Правовые, нормативные и организационные основы противодействия терроризму	2	2				
1.8	Система оповещения населения о ЧС. Назначение, состав и функциональные возможности системы - 112 и экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения	2	2				
1.9	Автоматизированные рабочие места системы 112. Прием сообщения, оформление карточки происшествия,	3	1			2	

	выбор типа происшествия, постановка на контроль, закрытие происшествия						
1.10	Выявление и оценка обстановки при чрезвычайных ситуациях	4			4		
1.11	Культура речевого общения. Правила телефонных переговоров. Официально деловой профессиональный стиль.	1	1				
1.12	Психологические аспекты работы диспетчера, оператора системы-112 в экстремальной ситуации.	2	2				
	Итого по разделу 1:	28	22		4	2	
Раздел 2. Стажировка							
2.1	Стажировка в составе дежурных смен системы-112, экстренных оперативных служб.	6				6	
	Итого по разделу 2:	6				6	
Раздел 3. Итоговый контроль							
3.1	Зачёт	2					2
	Итого по разделу 3:	2					2
	Итого:	36	22		4	8	2

Раздел 1. Специальная подготовка

Тема 1.1. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)

Лекция – 2 часа

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

Функциональные и территориальные подсистемы РСЧС. Цели, задачи и возможности.

Перечень функциональных подсистем единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, создаваемых федеральными органами исполнительной власти. Силы и средства РСЧС. Координация деятельности аварийно-спасательных служб и аварийно-спасательных формирований. Система связи, оповещения и информационное обеспечение РСЧС.

Особенности режима функционирования, координирующие органы и органы повседневного управления РСЧС субъекта РФ. Организация, состав сил и средств, порядок их привлечения и взаимодействия.

Тема 1.2. Чрезвычайные ситуации, характерные для субъекта РФ

Лекция – 3 часа

Основные понятия о чрезвычайных ситуациях их классификациях и характеристиках.

Характеристика и классификации ЧС природного характера. Действия работников организаций в ЧС природного характера.

Классификация ЧС техногенного характера и их характеристики. Аварии на химических объектах. Аварии на радиационно опасных объектах. Аварии на пожарно-взрывчатых объектах. Аварии на гидродинамических опасных объектах. Аварии на транспорте. Аварии на коммунально-энергетических сетях.

Тема 1.3. Система обеспечения вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112» (система-112). Назначение, подсистемы и функциональные возможности системы-112

Лекция – 2 часа

Единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС) как основа для создания системы -112. Создание, развитие ЕДДС, состав её, функции.

Назначение и структура системы -112. Необходимость создания системы-112. Опыт функционирования экстренных оперативных служб в России. Цели создания и задачи системы-112 в Российской Федерации. Структура системы-112. Основные подсистемы системы 112: а) телекоммуникационная; б) информационно-коммуникационная; в) консультативного обслуживания; г) геоинформационная; д) мониторинга; е) обеспечения информационной безопасности.

Изучение опыта функционирования служб – 112 стран ЕС и – 911 США.

Тема 1.4. Нормативно-правовое регулирование в области пожарной безопасности

Лекция – 2 часа

Нормативная и правовая база в области пожарной безопасности. Система обеспечения пожарной безопасности. Пожарная охрана, её виды и задачи. Органы государственной власти, осуществляющие контроль и государственный пожарный надзор.

Тема 1.5. Правовые основы охраны труда в РФ. Правовое положение работников системы - 112

Лекция – 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 работников за соблюдение правил охраны труда.

Гарантии правовой и социальной защиты работника со стороны государства. Государственное страхование жизни и здоровья работника.

Организация обучения работников и создание условий для его профессиональной деятельности.

Организация службы охраны труда системы – 112.

Тема 1.6. Оказание первой помощи

Лекция – 3 час

Понятия о терминальных состояниях. Признаки клинической и биологической смерти. Алгоритмы сердечно-легочной реанимации. Прием Сафара. Искусственное дыхание и непрямой массаж сердца.

Тема 1.7. Правовые, нормативные и организационные основы противодействия терроризму

Лекция – 2 часа

Правовые, нормативные и организационные основы противодействия терроризму. Виды террористических актов, их общие и отличительные черты. Получение информации об угрозе террористического акта, порядок действия дежурно-диспетчерских служб

Тема 1.8. Система оповещения населения о ЧС. Назначение, состав и функциональные возможности системы -112 и экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения

Лекция – 2 часа

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 1.9. Автоматизированные рабочие места системы 112. Прием сообщения, оформление карточки происшествия, выбор типа происшествия, постановка на контроль, закрытие происшествия

Лекция – 1 час

Назначение, состав и функциональность автоматизированного рабочего места системы -112, экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.

Основные и дополнительные подсистемы (приложения), обеспечивающие функционирование автоматизированного рабочего места системы -112, экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.

Практическое занятие – 2 часа

Основная рабочая среда диспетчера (оператора) системы-112.

Отработка диспетчером (оператором) системы-112 навыков работы на автоматизированном рабочем месте системы -112, экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.

Регистрация оператора в системе.

Обслуживание вызовов: исходящий вызов, входящий вызов, автоответ, ручной ответ вызов от старшего смены системы -112.

Заполнение карточки при поступлении входящего вызова на службу 112.

Завершение вызова.

Удержание.

Консультация. Передача вызова.

Запись разговора.

Блокировка рабочего места.

Выход из системы.

Изучение дополнительных функций автоматизированного рабочего места (подсистемы хранения и актуализации баз данных, ГИС и т.д.).

Тема 1.10. Выявление и оценка обстановки при чрезвычайных ситуациях

Практическое занятие – 4 часа. Сущность, порядок и методика прогнозирования и оценки обстановки. Исходные данные для оценки прогнозирования обстановки в интересах защиты населения и территорий.

Приборы радиационной, химической разведки и дозиметрического контроля.

Тема 1.11. Культура речевого общения. Правила телефонных переговоров. Официально деловой профессиональный стиль.

Лекция – 1 час.

Современная речевая ситуация. Особенности телефонного общения. Характеристики голоса. Правила телефонных переговоров. Основные правила построения публичной речи.

Тема 1.12. Психологические аспекты работы диспетчера, оператора системы 112 в экстремальной ситуации.

Лекция – 2 часа.

Психологические аспекты работы диспетчера (оператора) диспетчерской службы.

Специфика коммуникаций в экстремальных условиях.

Раздел 2. Стажировка

Тема 2.1. Стажировка в составе дежурных смен системы-112, экстренных оперативных служб.

Практическое занятие (стажировка) –2 часа.

План стажировки в составе дежурной смены системы -112, экстренных оперативных служб, ЕДДС районов и городов. Стажировка в должностях диспетчера, оператора дежурной смены. Отчет о стажировке. Отзыв и рекомендации практических руководителей территориальных органов соответствующих дежурных смен по стажировке.

Зачет-2 часа.