

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ГКОУ ДПО «УМЦ ГО ЧС КК»

О.С. Склярова

«30» 09 2022 г.

РАБОЧАЯ

дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации

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

Рабочая программа обсуждена и одобрена
на заседании методического совета
протокол № 10 от «26» 09 2022 г.

1. Общая характеристика программы

1.1. Пояснительная записка

Настоящая программа разработана в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и другими нормативно-правовыми актами МЧС России.

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 2 ноября 2000 г. № 841 «Об утверждении Положения о подготовке населения в области гражданской обороны»;
 - Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;
 - Постановление Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1485 «Об утверждении Положения о подготовке граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в области защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
 - закон Краснодарского края от 13 июля 1998 г. № 135-КЗ «О защите населения и территорий Краснодарского края от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
 - приказ Министерства образования и науки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
 - Примерная дополнительная профессиональная программа повышения квалификации руководителей и работников гражданской обороны, органов управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и отдельных категорий лиц, осуществляющих подготовку по программам обучения в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций – МЧС России, 20 октября 2020 года № 2-4-71-11-10.

1.2. Требования к слушателям: предназначена для подготовки (переподготовки, повышения квалификации) персонала дежурно диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб, единых дежурно диспетчерских служб.

Для лиц, впервые назначенных (избранных) на должность, освоение Программы в течение первого года работы является обязательным. Последующая переподготовка, повышения квалификации – не реже одного раза в 5 лет.

1.3. Цель и задачи программы

Цель обучения: достижение персоналом ДДС и ЕДДС уровня профессиональной готовности, позволяющего самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

Задачи обучения:

- а) изучение законодательных, нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края в области создания и функционирования системы-112;
- б) получение знаний и формирование практических навыков необходимых для эффективной работы по приему и обработки вызовов в системе-112 в части касающейся своей компетенции.

1.4. Планируемые результаты обучения

Слушатель в результате освоения программы должен обладать следующей общей компетенцией:

знать:

законодательство, нормативно-правовые акты, в том числе органов

исполнительной власти Краснодарского края, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб;

назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность подразделений экстренных оперативных и аварийных, 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 Краснодарском крае;

административно-территориальное деление и транспортную инфраструктуру Краснодарского края;

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

состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ;

требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.

уметь:

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

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

определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;

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

определять адрес места происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них, электронных и печатных карт, по ориентирам, объектам и другим признакам;

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения ЦОВ, в том числе в нештатном режиме;

общаться с использованием норм речевого этикета, правил ведения телефонных переговоров по номеру «112», правил бесконфликтного общения, получая необходимую информацию за минимальное время;

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

идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель.

иметь навыки:

действий по предназначению, позволяющих квалифицированно реагировать на вызовы;

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

работы за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ, заполнения электронной карточки заявки о происшествии; взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС; использования приемов и методов психической саморегуляции.

1.5. Категория слушателей:

персонал дежурно диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб;

персонал единых дежурно диспетчерских служб.

1.6. Форма обучения – очная – с отрывом от работы (трудовой деятельности).

1.7. Срок освоения программы: 36 учебных часа (5 дней по 6-8 учебных часов).

Количество слушателей в группе не должно превышать 30 человек. Для проведения занятий по специальным темам и практических занятий разрешается учебную группу делить на подгруппы численностью до 15 человек.

Продолжительность ежедневных учебных занятий с преподавателем не менее 6 учебных часов (по 45 минут).

Подготовка обучаемых завершается сдачей зачета. Прием зачетов проводится комиссией, назначаемой директором учреждения. По согласованию в состав комиссии могут привлекаться сотрудники (работники) Министерства ГО и ЧС Краснодарского края и ГУ МЧС России по Краснодарскому краю.

2. Содержание программы**2.1. Учебный план**

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	Объём работы слушателя			Экзамен	Зачеты	Курсовые работы	Форма промежуточной и итоговой аттестации
			аудиторные занятия						
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа под руководством преподавателя				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Правовая подготовка	2	2	-	-	нет	-	нет	-
2.	Специальная подготовка	32	11	21	-	нет	-	нет	-
3.	Итоговый контроль	2	-	-	-	нет	2	нет	-
Итого:		36	-	-	-	нет	2	нет	зачет

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе	
			Лекции	Практические занятия,
Раздел 1. Правовая подготовка				
1	Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации ЧС	1	1	
2	Нормативно-правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	1	1	
ИТОГО по разделу 1		2	2	
Раздел 2. Специальная подготовка				
3	Система обеспечения вызова экстренных	2	2	

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе	
			Лекции	Практические занятия,
Раздел 1. Правовая подготовка				
	оперативных служб по единому номеру «112», особенности создания и развития системы-112 в Краснодарском крае			
4	Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС	1	1	
5	Чрезвычайные ситуации, возможные на территории края и способы защиты от них.	2	2	
6	Оказание консультационной поддержки по вопросам первой помощи.	3		3
7	Психологические особенности действий дежурных диспетчеров при получении информации о происшествии (пострадавшем)	1	1	
8	Характеристика происшествий, комплексное реагирование	2	2	
9	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112	1	1	
10	Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии) в рамках системы-112	3	1	2
11	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС	1	1	
12	Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом диспетчера ДДС	16		16
ИТОГО по разделу 2:		32	11	21
Раздел 3. Итоговый контроль				
3.1	Зачет	2		
ИТОГО по разделу 3:		2		
ИТОГО:		36	13	21

2.3 Календарный учебный график

Первая неделя

Вид занятий	понедел.	вторник	среда	четверг	пятница	ИТОГО
Лекция	6	4	3	–	–	13
Практические занятия	–	3	6	6	6	21
Аттестация	–	–			2	2

2.4. Рабочая Программа

Раздел 1. Правовая подготовка

Тема 1. Нормативно правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций

Основные положения нормативно-правовых актов в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

Структура, принципы построения и основные функции единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование в создании и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Нормативные документы в области создания и развития системы-112 и предъявляющие к системе-112, ее элементам или инфраструктуре определенные требования. Нормативно-правовая база по созданию и развитию системы-112 в Краснодарском крае.

Раздел 2. Специальная подготовка.

Тема 3. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», особенности создания и развития системы- 112 в Краснодарском крае.

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.

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

Тема 4. Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС

Правовые основы деятельности экстренных оперативных и аварийных служб.

Назначение, основные задачи и направления их деятельности. Выполнение основных функций по предназначению. Организация их взаимодействия.

Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России (НЦУКС) и его предназначение.

Нормативно-правовое обеспечение и алгоритм взаимодействия ЦУКС ГУ МЧС России по Краснодарскому краю с системой-112.

Единая дежурно-диспетчерская служба, предназначение, структура и особенности функционирования ЕДДС муниципальных образований. Алгоритм взаимодействия ЕДДС с ЦУКС, органами исполнительной власти муниципальных образований при штатной и чрезвычайной ситуациях.

Тема 5. Чрезвычайные ситуации, возможные на территории края и способы защиты от них.

Классификация чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;

Чрезвычайные ситуации природного характера и техногенного характера, присущие Краснодарскому краю. Возможные последствия их возникновения.

Тема 6. Оказание консультационной поддержки по вопросам первой помощи.

Способы и порядок оказания консультационной поддержки населению по вопросам оказания первой помощи.

Юридические основы по оказанию первой помощи. Алгоритм оказания первой помощи на месте происшествия. Средства оказания первой помощи.

Травмы опорно-двигательного аппарата. Анатомия и физиология травм опорно-двигательного аппарата. Виды травм опорно-двигательного аппарата. Принцип иммобилизации.

Практическое занятие. Первая помощь при травме предплечья, ключицы, плеча, голени, при электротравме. Кровотечение и его виды, способы временной остановки кровотечения. Наружное кровотечение. Первая помощь при наружном кровотечении. Правила наложения жгута, изготовление жгута из подручных средств. Внутреннее кровотечение. Проникающие ранения грудной клетки. Первая помощь.

Тема 7. Психологические особенности действий диспетчеров при получении информации о происшествии (пострадавшем).

Психологические задачи, решаемые диспетчером ЕДДС или диспетчером ДДС. Группа факторов, характеризующая особенности групп пострадавших. Психологические особенности групп пострадавших в ЧС. Варианты психологической помощи.

Порядок взаимодействия дежурного диспетчера с пострадавшим в ЧС. Особенности официально-делового стиля. Современная коммуникация и правила речевого общения. Культура устной публичной речи.

Психологические аспекты работы диспетчера.

Тема 8. Характеристика происшествий, комплексное реагирование.

Классификация обращений населения по единому номеру «112».

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

Тема 9. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112.

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.

Тема 10. Правила приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) в рамках системы-112.

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

Практическое занятие.

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

Тема 11. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС.

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 12. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом

Запуск программы и регистрация диспетчера в системе.

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

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Особенности приема и обработки SMS, факс - сообщения.

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

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

Справочники системы.

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

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

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

3. Формы аттестации и оценочные материалы

3.1. Форма итоговой аттестации – квалификационный экзамен в виде тестирования.

Итоговая аттестация слушателей является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в виде тестирования. При условии успешного прохождения итоговой аттестации слушателю выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и/или отчисленным из УМЦ, может выдаваться справка о периоде его обучения и причинах отчисления.

3.2. Используемые контрольно-измерительные материалы – тесты итоговой аттестации.

Тема 1. Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации ЧС

Вопрос 1. РСЧС – это

Варианты ответов:

а) Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

б) Российская система предупреждения и ликвидации ЧС

в) Региональный центр ГОЧС

Вопрос 2. Какой нормативный правовой акт определяет порядок функционирования РСЧС?

Варианты ответов:

а) Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 г. № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

б) Закон Российской Федерации «О безопасности».

в) Федеральный закон «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

Вопрос 3. Сколько режимов функционирования РСЧС существует?

Варианты ответов:

а) Три.

б) Два.

в) Четыре.

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Вопрос 1. Какой нормативно-правовой акт устанавливает правовые и организационные основы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112":

Варианты ответов:

а) ФЗ от 30.12.2020 г. № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112";

б) Постановлению Правительства № 894 от 31.12.2004 г. «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»

в) Указ Президента РФ от 28.12.2010г. №1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации».

Вопрос 2. Какой экстренной оперативной службы, утверждённой постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2004 г. № 894 вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи

нет в перечне:

Варианты ответов:

а) Служба пожарной охраны

б) Служба реагирования в чрезвычайных ситуациях

в) Полиция

г) Служба скорой медицинской помощи

д) Аварийная служба газовой сети

е) Служба охраны общественного порядка

ж) Служба "Антитеррор"

Тема 3. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», особенности создания и развития системы-112 в Краснодарском крае

Вопрос 1. Что такое Система-112?

Варианты ответов:

а) государственная территориально-распределенная автоматизированная информационно-управляющая система федерального округа Российской Федерации, реализующая услугу обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".

б) совокупность сил и средств, предназначенных для обеспечения вызова по единому номеру "112" и информационного взаимодействия между экстренными оперативными службами.

в) государственная территориально-распределенная автоматизированная информационно-управляющая система субъекта Российской Федерации, реализующая услугу обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "911".

Вопрос 2. Децентрализованная схема обработки вызовов?

а) организационный порядок обработки вызовов, при котором поступающие в систему-112 вызовы обрабатываются персоналом системы-112, расположенным в ЦОВ-ЕДДС того муниципального образования, с территории которого поступил вызов.

б) организационный порядок обработки вызовов, при котором поступающие в систему-112 вызовы обрабатываются персоналом системы-112, расположенным в ЦОВ-АЦ/РЦОВ.

Вопрос 3. Централизованная схема обработки вызовов?

а) организационный порядок обработки вызовов, при котором поступающие в систему-112 вызовы обрабатываются персоналом системы-112, расположенным в ЦОВ-АЦ/РЦОВ.

б) организационный порядок обработки вызовов, при котором поступающие в систему-112 вызовы обрабатываются персоналом системы-112, расположенным в ЦОВ-ЕДДС того муниципального образования, с территории которого поступил вызов.

Тема 4. Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС

Вопрос 1. Перечислите согласно Постановлению Правительства № 894 от 31.12.2004 г. экстренные оперативные службы, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи.

Варианты ответов:

- а) служба пожарной охраны
- б) служба реагирования в чрезвычайных ситуациях
- в) полиция
- г) служба скорой медицинской помощи
- д) аварийная служба газовой сети
- е) служба "Антитеррор"

ж) все правильно

Вопрос 2. Расшифровать аббревиатуру ДДС _____

Варианты ответов:

- а) дорожно-диспетчерские служба;
- б) дежурно-диспетчерская служба;**
- в) дежурно-диспетчерская система

Вопрос 3. Расшифровать аббревиатуру ЕДДС _____

Варианты ответов:

- а) единая дежурно-диспетчерская служба;**
- б) единая дежурно-диспетчерская структура;
- в) единая дежурно-диспетчерская система.

Тема 5. Чрезвычайные ситуации, возможные на территории края и способы защиты от них.

Вопрос 1. Чрезвычайная ситуация – это ...

а) опасное природное явление или процесс, причиной возникновения которого может быть: землетрясение, вулканическое извержение, оползень, обвал, сель, карст, просадка в лесовых грунтах, эрозия, переработка берегов, цунами, лавина, наводнение, подтопление, затор, штормовой нагон воды, сильный ветер, смерч, пыльная буря, суховей, сильные осадки, засуха, заморозки, туман, гроза, природный пожар.

б) опасное техногенное происшествие, создающее на объекте, определенной территории или акватории угрозу жизни и здоровью людей и приводящее к разрушению зданий, сооружений, оборудования и транспортных средств, нарушению производственного или транспортного процесса, а также к нанесению ущерба окружающей природной среде.

в) обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, распространения заболевания представляющего опасность для окружающих стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

Вопрос 2. В Постановлении Правительства РФ от 21 мая 2007 г. № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» за основу классификации не приняты:

а) количество людей погибших и (или) получивших ущерб здоровью;

б) масштабы взрывов и пожаров

в) зона чрезвычайной ситуации

г) размеры материального ущерба

Вопрос 3. Что включает понятие «Зона ЧС»?

а) очаг и зоны поражения;

б) территория, на которой распространились явления чрезвычайного события.

в) территория, на которой сложилась чрезвычайная ситуация.

Тема 6. Оказание консультационной поддержки по вопросам первой помощи.

Вопрос 1. Какое из кровотечений наиболее опасно для жизни пострадавшего.

а) венозное;

б) артериальное;

в) капиллярное.

Вопрос 2. Две основные опасности сопряженные с ранами: кровотечение и инфицирование.

а) верно;

б) неверно.

Вопрос 3. Первая помощь при вывихе нижней конечности:

а) вправить вывих и зафиксировать конечность;

б) сделать массаж с разогревающей мазью;

в) зафиксировать конечность в положении, которое она приняла после травмы;

г) приложить грелку с горячей водой на область травмы.

Тема 7. Психологические особенности действий дежурных диспетчеров при получении информации о происшествии (пострадавшем)

Вопрос 1. Параэстремальный режим работы диспетчера это:

Варианты ответов:

а). Переходный режим оптимального к экстремальному, возникает тогда, когда поступает сообщение о ЧС.

б) Процесс изучения диспетчером оперативной обстановки.

в. Режим работы возникающий в период получения диспетчером сообщений с места ЧС.

Вопрос 2. Группе пострадавших «жертвы» присущи следующие психологические реакции:

Варианты ответов:

а) Речевая активность и поиск виновных в происшедшем.

б). Болевой шок и острые психические реакции.

в) Реакция избегания.

Вопрос 3. Благодаря какому компоненту общения человек получает наибольший объем информации:

Варианты ответов:

а) вербальному

б) паравербальному

в) невербальному

Тема 8. Характеристика происшествий, комплексное реагирование

Вопрос 1. К локальной относится ЧС, в результате которой количество людей, погибших и (или) получивших ущерб здоровью составляет не более _____ человек, либо размер ущерба окружающей природной среде и материальных потерь составляет не более 240 тыс. рублей, при условии, что ЧС не выходит за пределы территории объекта:

а)10,

б)30,

в)15,

г)20,

д)500

Вопрос 2. К муниципальной относится ЧС, в результате которой количество людей, погибших и (или) получивших ущерб здоровью составляет не более _____ человек, либо размер материального ущерба составляет не более 12 млн. рублей, при условии, что зона ЧС не выходит за пределы территории одного муниципального образования:

а) не более 90 человек

б) не более 70 человек

в) не более 100 человек

г) не более 50 человек

д) более 100 человек

Вопрос 3. Каким нормативным документом утверждены критерии информации о ЧС?

Варианты ответов:

а) приказом МЧС России № 327 от 08.08.2006 г.;

б) приказом МЧС России № 429 от 05.07.2021 г.;

в) приказом МЧС России № 382 от 07.07.1997 г.;

г) приказом МЧС России № 257 от 08.07.2004 г.

Тема 9. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112

Вопрос 1.

К какой информации относится обращение граждан?

Варианты ответов:

- а) оперативной информации;**
- б) периодической информации

Вопрос 2. В каком донесении по чрезвычайным ситуациям указываются данные о силах и средствах, задействованных для ликвидации ЧС.

Варианты ответов:

- а) Форма ЗЧС;
- б) Форма 1 ЧС;
- в) Форма 4 ЧС;**
- г) Форма 2 ЧС.

Вопрос 3. В каком донесении по чрезвычайным ситуациям указываются данные об угрозе (прогнозе) чрезвычайной ситуации?

Варианты ответов:

- а) Форма ЗЧС;
- б) Форма 1 ЧС;**
- в) Форма 4 ЧС;
- г) Форма 2 ЧС.

Тема 10. Правила приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) в рамках системы-112

Вопрос 1. С помощью АРМ оператор 112 принимает и обрабатывает следующие типы обращений (выбрать правильный ответ):

Варианты ответов:

- а) телефонные вызовы (обработка вызовов);
- б) SMS-сообщения (обработка SMSсообщений);
- в) сообщения от системы ЭРА-ГЛОНАСС (создание конференции);
- г) обращения, поступившие оператору 112 напрямую, без использования средств связи (устные сообщения) (создание обращений вручную);
- д) все ответы верны**

Вопрос 2. Управление приемом сообщений производится с помощью кнопки на панели «Прием обращений», зеленый цвет означает:

Варианты ответов:

- а) прием вызовов включен. Оператор 112 может принимать входящие вызовы и другие обращения;**
- б) прием обращений выключен оператором 112 вручную, вызовы остаются в очереди или передаются на других операторов;
- в) прием обращений выключен автоматически после того, как оператор принял вызов.

Вопрос 3. Во время разговора с заявителем оператор 112 получает информацию о происшествии, которую необходимо занести в...

Варианты ответов:

- а) карточку обращения;
- б) карточку происшествия;**
- в) карточку события.

Тема 11. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС

Вопрос 1 Обращение – это

Варианты ответов:

- а) SMS-сообщение;
- б) телефонный вызов;
- в) телефонный вызов, SMS-сообщение или иное сообщение, поступившее в систему 112.**

Вопрос 2. Система-112 должна функционировать в режиме:

Варианты ответов:

- а) 24/5/365 (24 часа в сутки, 5 дней в неделю, круглый год)
- б) 24/7/365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, круглый год).**
- в) 12/7/365 (12 часов в сутки, 7 дней в неделю, круглый год).

Вопрос 3. Штатный режим функционирования системы-112 подразумевает

- а) функционирование системы 112 вне пределов заданных нормативными и другими регламентирующими документами параметров или невыполнение системой-112 своих задач;
- б) выполнение системой-112 всех своих задач и соответствие параметров ее функционирования нормативным и другим регламентирующим документам на всей территории субъекта Российской Федерации.**

Тема 12. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом диспетчера ДДС

4. Организационно-педагогические условия реализации Программы

4.1. Требования к квалификации педагогических кадров

Реализация Программы на 100 % обеспечена научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой программы.

Преподавательский состав учебно-методического центра проходит повышение квалификации не реже, чем один раз в три года.

4.2. Требования к материально-техническим условиям

ГКОУ ДПО «УМЦ ГО ЧС КК» (далее-УМЦ), реализующий Программу, располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов подготовки, практической и самостоятельной работы слушателей, предусмотренных учебным планом, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В процессе обучения слушатель имеет возможность получить индивидуальную консультацию у преподавателя.

Перечень учебных аудиторий и оборудования для ведения учебного процесса представлен в таблице:

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебные кабинеты	IBM-совместимые компьютеры и операционные системы Windows 10/XP Professional, мультимедийный проектор, экран, доска

4.3. Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям

Программа повышения квалификации обеспечена учебно-методической документацией и материалами по всем темам. Каждый слушатель в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к информационно-образовательной среде (ИОС) УМЦ через личный кабинет. Из личного кабинета

слушатель имеет доступ к учебному плану, рабочим программам, электронным образовательным ресурсам.

При использовании дистанционных технологий обучения учебная работа слушателей складывается из самостоятельной индивидуальной работы по изучению лекционного материала и прохождения тестирования.

5. Список литературы

5.1. Список литературы, используемой для реализации программы

1. Конституция Российской Федерации;
2. Федеральный закон от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»;
3. Федеральный закон от 30 декабря 2020 г. № 488 «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ»;
4. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
5. Федеральный закон от 22 августа 1994 года №151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;
6. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
7. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";
8. Федеральный закон от 21 июля 1997 года N 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов»;
9. Федеральный закон от 31 марта 1999 года N 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации»;
10. Федеральный закон от 06 марта 2006 года №35-ФЗ «О противодействии терроризму»;
11. Федеральный закон от 22 июля 2008 года №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
12. Федеральный закон от 07 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции»;
13. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
14. Указ Президента Российской Федерации от 06 марта 1997 года №188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;
15. Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;
16. Указ Президента Российской Федерации от 9 ноября 2001 года №1309 «О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности»;
17. Указ Президента Российской Федерации от 15 февраля 2006 года №116 "О мерах по противодействию терроризму";
18. Указ Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 года №868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»;
19. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 года №304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
20. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 г. № 2071 «Об утверждении правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;
21. Постановление Правительства РФ от 10 декабря 2021 г. N 2253 "Об определении федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на

координацию работ по организации, функционированию и развитию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" субъекта Российской Федерации, и федеральных органов исполнительной власти, участвующих в координации работ по организации, функционированию и развитию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" субъекта Российской Федерации".

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

23. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2003 года №894 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб»;

24. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 мая 2005 года №328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи»;

25. Постановление Правительства Российской Федерации от 01 ноября 2011 года №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

26. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 марта 1997 года №334 "О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";

27. Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2000 года №878 "Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей";

28. 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;

29. Приказ МЧС РФ от 05.07.2021 г. № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера;

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

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

32. Приказ МЧС России от 25 апреля 2003 года №218 «О создании психологической службы в РФ»;

33. Приказ Мининформсвязи России от 08 августа 2005 года №98 «Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования»;

34. Приказ Минкомсвязи России от 06 декабря 2012 №284 «О внесении изменений в Приказы Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации и Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения оборудования и построения телефонной сети связи общего пользования»;

35. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20 июня 2013 года №388 "Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи";

36. Приказ МЧС РФ от 31 марта 2011 года №156 "Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны";

37. Государственный стандарт РФ Гост Р 22.7.01-2021 «Единая дежурно-диспетчерская служба»;

38. Закон Краснодарского края от 13 июля 1998 года № 135-КЗ «О защите населения

и территорий Краснодарского края от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

39. Закон Краснодарского края от 31 марта 2000 года № 250-КЗ «О пожарной безопасности в Краснодарском крае».

40. Закон Краснодарского края от 6 апреля 2006 года № 1010-КЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей».

41. Закон Краснодарского края от 23 июля 2003 года № 608-КЗ «Об административных правонарушениях».

42. Постановление главы администрации Краснодарского края от 02 ноября 2005 года № 1007 «О территориальной подсистеме единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций Краснодарского края».

43. Постановление главы администрации Краснодарского края от 5 июня 2003 года № 529 «О комиссии администрации Краснодарского края по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

53. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «03» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

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

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

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

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

58. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112.

Руководство администратора контакт центра «События и статистика» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

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

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

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

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

63. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112. Технологическая инструкция диспетчера службы «03». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.

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

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

5.2. Электронные обучающие материалы

1. Банк документов Министерства Просвещения Российской Федерации / <https://docs.edu.gov.ru/#activity=26>

5.3. Интернет-ресурсы

1. Электронная библиотека.
2. Сайт ГКОУ ДПО «УМЦ ГО ЧС КК: <http://umcgokuban.ru/контакты/>
3. Портал образовательных услуг: <https://portal.rso23.ru>
4. E-mail.

6. Оценка качества освоения программы

Для организации заочного обучения с применением дистанционных образовательных технологий используется электронная ссылка на сайте учебного центра. Слушатель считается аттестованным, если имеет не менее 75% положительных ответов по итоговой аттестации.

Методист, преподаватель
учебно-методического отдела

Нилова Д.Н.

«__» _____ 2022 года