

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

**Срок обучения:** 36 час.

**Форма обучения:** очная / очная с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ)

**Режим занятий:** 6-8 час. в день

**Форма итоговой аттестации:** зачет – 4 час.

№ п.п.	Наименование разделов	Всего часов	В том числе				
			Лекция	Семинар	Практическое занятие	Самостоятельная работа	Форма контроля
1.	Правовая подготовка	4	2	-	-	2	
2.	Специальная подготовка	28	16	-	6	6	
3.	Итоговая аттестация	4	-	-	-	-	Зачет
<b>ИТОГО</b>		<b>36</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

### 6. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Неделя обучения	1 день обучения	2 день обучения	3 день обучения	4 день обучения	5 день обучения	Итого (час.)
1 неделя	Л/6+СР/2	Л/6+СР/2	Л/6+СР/2	ПЗ/6+СР/2	ИА/4	36
Примечание: Л-лекция; С-семинар; ПЗ-практические занятия; СР-самостоятельная работа; ИА - итоговая аттестация						

**Аннотация дополнительной профессиональной программы Повышения квалификации «Подготовка персонала единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований по приему и обработке вызовов системы 112»**

Цель	Программа предназначена для совершенствования профессиональных компетенций диспетчеров единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Саратовской области при приеме и обработке вызовов в рамках обеспечения вызова по единому номеру «112»
------	--

Требования к квалификации слушателей	<p>К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.</p> <p>С целью успешного освоения программы, обучающиеся к началу изучения должны обладать следующими умениями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами вычислительной техники;</li> <li>- наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами коммуникаций и связи;</li> <li>- наличием навыков набора текста - не менее 100 знаков в минуту.</li> </ul>
Формируемые компетенции	<p>В результате освоения программы слушатель должен обладать следующими компетенциями:</p> <p>Прием и обработка экстренных вызовов от заявителя (сообщений о происшествиях);</p> <p>Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии;</p> <p>Мониторинг реагирования экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения на сообщения, полученные от заявителя и переданные специалистом по приему и обработке экстренных вызовов с помощью аппаратно-программных средств.</p>
Планируемые результаты обучения	<p><b>Знать:</b></p> <p>нормативные правовые акты, в том числе органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, 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;</p> <p>формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ системы – «112»;</p> <p>административно-территориальное деление субъекта Российской Федерации и местности в зоне обслуживания;</p> <p>Назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность подразделений экстренных оперативных и аварийных служб, их возможностей и имеющихся ограничений по реагированию;</p> <p>особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;</p> <p>основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания;</p> <p>основные географические и топонимические названия в зоне обслуживания;</p> <p>характеристику возможных чрезвычайных ситуаций в субъекте Российской Федерации;</p> <p>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;</p> <p>основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях;</p>

	<p>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.</p> <p><b>Уметь:</b>  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 аппаратно-программные средства, применяемые для приема вызовов (сообщений о происшествиях), в том числе в нештатном режиме;  управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;</p> <p><b>Иметь навыки:</b>  определять перечень ЭОС, подлежащих оповещению в связи с происшествием;  передавать сообщения в ЭОС, в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств;  информировать руководство дежурной смены ЦОВ системы – «112» о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения и привлечения к реагированию ЭОС для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия;  осуществлять мониторинг действий специалистов ЭОС, привлеченных к реагированию на происшествие;  передавать данные о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЭОС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур;  использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения, как в штатном, так и в нештатном режимах;  работать с автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ системы – «112», заполнять унифицированную карточку информационного обмена;  взаимодействовать с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации.</p>
Форма обучения	очная/очная с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ)
Режим занятий	6-8 часов в день

Трудоемкость освоения	36 часов, включая все виды аудиторной (лекционные, практические Занятия) и самостоятельной работы, время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы повышения квалификации.
Содержание программы	<p><b>Раздел 1. Правовая подготовка</b></p> <p>Тема 1. Нормативно-правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»</p> <p><b>Раздел 2. Специальная подготовка</b></p> <p>Тема 1. Архитектура системы – 112. Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». Особенности взаимодействия ЕДДС с ЦОВ, ДДС ЭОС</p> <p>Тема 2. Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования АРМ системы – 112</p> <p>Тема 3. Типы происшествий. Алгоритмы приема и обработки вызовов (сообщений о происшествиях) в рамках функционирования системы-112</p> <p>Тема 4. Информационная безопасность при работе системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». Работа с персональными данными</p> <p>Тема 5. Отработка алгоритмов действий персонала ЕДДС в рамках функционирования системы-112</p> <p><b>Итоговая аттестация</b></p>
Используемые информационные, инструментальные и программные средства	<p><b>Основная литература</b> -</p> <p><b>Дополнительная литература</b> -</p> <p><b>Интернет-ресурсы:</b></p> <p>Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;</p> <p>Федеральный закон Российской Федерации от 30 декабря 2020 г. № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;</p> <p>Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 29.12.2022) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп.);</p> <p>Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ;</p> <p>Указ Президента Российской Федерации от 21 июня 2020 года № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»;</p> <p>Постановление Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»</p> <p>Постановление Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 года № 223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по</p>

	<p>единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы;  Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;  Постановление Правительства РФ от 12 ноября 2021 г. N 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам»;  Приказ Министерства цифрового развития России № 957 от 19.09.2021 «Об использовании единого номера 112 на территории Саратовской области в целях обеспечения вызова экстренных оперативных служб пользователя услугами связи»;  Постановление Правительства Саратовской области от 05.09.2013 № 454-П Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;  Распоряжение Правительства Саратовской области от 09 ноября 2021 года № 316-Пр.;</p> <p>Национальный стандарт ГОСТ Р 22.7.03-2021 от 30.09.2021 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».</p> <p>При проведении лекций и семинаров используется аудитории, оборудованные проектором для отображения презентаций.  Практические занятия проводятся на базе ЦОВ/РЦОВ системы – 112 ОГУ СО «Безопасный регион»</p>
Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	<i>Текущий контроль:</i> теоретический опрос. <i>Промежуточная аттестация:</i> не предусмотрена
Форма итоговой аттестации	Входной контроль: не предусмотрен. Выходной контроль: зачет (ответ по билетам на теоретический вопрос и выполнение практического задания).