УТВЕРЖДЕНА

постановлением Администрации

городского округа Октябрьск Са-

марской области

от «27» января 2020 года.

№ 107

ПРОГРАММА

служебной подготовки диспетчеров единой дежурно-диспетчерской службы

городского округа Октябрьск Самарской области на 2020 год

г.о. Октябрьск

# Цели и задачи образовательной программы

Цель:

Программа предназначена для подготовки персонала единой дежурно-диспетчерской службы (далее - ЕДДС) в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (далее - система-112), достижения ими уровня профессиональной готовности, позволяющего самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

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

изучение законодательных, нормативных правовых актов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации в области создания и функционирования системы-112;

получение знаний и формирование практических навыков, необходимых для эффективной работы по приему и обработке вызовов в системе-112 в части, касающейся своей компетенции.

# 2. Требования к обучающимся по программе

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

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

способностью работать самостоятельно, принимать решения;

способностью использовать навыки работы с информацией из различных источников для решения профессиональных и социальных задач;

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.

# 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны:

знать:

законодательство, нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб в рамках функционирования системы-112;

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

особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;

состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС.

уметь:

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

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения ДДС, в том числе в нештатном режиме.

иметь навыки:

работы за автоматизированным рабочим местом диспетчера ДДС, заполнения электронной карточки заявки о происшествии; взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС.

4. Порядок оценки профессиональной подготовки

Основой оценкой профессиональной подготовки диспетчеров ЕДДС является их умение выполнять свои функциональные обязанности при получении и доведении сигналов управления (оповещения), умение грамотно и оперативно действовать самостоятельно в режиме «повседневной деятельности», «повышенной готовности» и «чрезвычайной ситуации».

Профессиональная подготовка диспетчеров ЕДДС проверяется один раз в полугодие в ходе занятий в объеме программы подготовки с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и руководящих документов вышестоящих органов управления.

Действия диспетчеров ЕДДС отражаются в актах работы аттестационных комиссий или других проверяющих органов и признаются «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

По результатам оценки теоретических знаний и практических действий диспетчера ЕДДС допускается к самостоятельному несению дежурства.

1. **Структура и содержание учебной дисциплины.**
   1. Учебный план

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование разделов | Всего часов | В том числе | | Форма контроля |
| Лекции | Практические занятия, деловые игры, тренинги |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | Правовая подготовка | 2 | 2 |  |  |
| 2. | Специальная подготовка | 30 | 11 | 19 |  |
| 3. | Зачет | 4 |  |  | 4 |
| ИТОГО: | | 36 | 13 | 19 | 4 |

5.3. Тематический план

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование разделов | Всего часов | В том числе | | Примечание |
|  |  |  | Лекции | Практические занятия, деловые игры, тренинги |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Раздел 1. Правовая подготовка | | | | | |
| 1.1 | Нормативно-правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" | 2 | 2 |  |  |
|  | ИТОГО по разделу 1: | 2 | 2 |  |  |
| Раздел 2. Специальная подготовка | | | | |  |
| 2.1 | Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ | 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 | Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии) в рамках системы-112 | 4 | 2 | 2 |  |
| 2.6 | Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС | 2 | 2 |  |  |
| 2.7 | Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом диспетчера ДДС | 16 |  | 16 |  |
|  | ИТОГО по разделу 2: | 30 | 12 | 18 |  |
| Раздел 3. Итоговый контроль | | | | | |
| 3.1 | Зачет | 4 |  |  | 4 |
|  | ИТОГО по разделу 3: | 4 |  |  | 4 |
| ИТОГО: | | 36 | 14 | 18 | 4 |

Раздел 1. Правовая подготовка

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

Лекция - 2 часа.

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

Раздел 2. Общая подготовка

Тема 2.1. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ.

Лекция - 2 часа.

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

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

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

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.

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.

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.

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 субъектов РФ.

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 ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ. Назначение, состав, структура и функциональные возможности.

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ с НЦУКС.

Нормативно-правовое обеспечение и алгоритм взаимодействия ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ 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 ЦУКС субъекта, органами исполнительной власти муниципальных образований 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.

Правила принятия решения оператором ЦОВ об оповещении экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб с учетом их территориальной и функциональной принадлежности (справочно).

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

Тема 2.5. Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии) в рамках системы-112.

Лекция - 2 часа.

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 - 2 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.

Тема 2.6. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС

Лекция - 2 часа.

Назначение, состав и функциональность автоматизированного рабочего места, интегрированного с системой-112.

Основные и дополнительные подсистемы (приложения), обеспечивающие функционирование автоматизированного рабочего места системы-112.

Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов в системе-112.

Порядок работы оборудования в штатном и нештатном режимах.

Тема 2.7. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом

Практическое занятие - 16 часов

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.