

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МКОУ ДПО МО г. Краснодар  
«Курсы ГО»

С.П. Омельченко

« 14 » 12 2021 года

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дополнительного профессионального образования  
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» в муниципальном  
казённом образовательном учреждении дополнительного профессионального  
образования муниципального образования город Краснодар  
«Курсы гражданской обороны»  
по очной форме обучения

Обсуждена и одобрена на заседании  
учебно-методического совета  
протокол № 5 от « 14 » 12 2021 г.

г. Краснодар

г. Краснодар

### 1. Пояснительная записка

Рабочая программа «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» (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.

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

### 2. Цель и основные задачи подготовки

**Целью** подготовки является совершенствование 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;

### 3. Требования к уровню освоения программы

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 предназначению, 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).

Данная Программа подлежит корректировке по мере необходимости.

#### **4. Организация учебного процесса**

Учебные группы комплектуются согласно поступившим заявкам. Количество слушателей в группе не должно превышать 25 человек. Продолжительность подготовки: 36 учебных часа.

Режим занятий – 5 дней по 6-8 часов в день (по 45 минут).

Форма обучения – очная.

Периодичность проведения занятий по данной Программе не реже одного раза в 5 лет.

Подготовки завершается сдачей зачета. Прием зачета проводится комиссией, назначаемой директором учреждения. Слушателям, успешно освоившим программу, выдаются удостоверения установленного образца.

## 5. Учебный план

1	Наименование разделов и тем	Всего часов 36	в том числе			7	8
			Лекции	Семинары, «круглые столы»	Практические занятия, деловые игры, тренинги		
2	3	4	5	6	7	8	
<b>Раздел 1. Специальная подготовка</b>							
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, выбор типа происшествия, постановка на контроль, закрытие происшествия	3	1			2	
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				
	<b>Итого по разделу 1:</b>	<b>28</b>	<b>22</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	
<b>Раздел 2. Стажировка</b>							
2.1	Стажировка в составе дежурных смен системы-112, экстренных оперативных служб.	6				6	
	<b>Итого по разделу 2:</b>	<b>6</b>				<b>6</b>	
3.	Зачёт	2					2
	<b>Итого:</b>	<b>36</b>	<b>22</b>		<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ЗАНЯТИЙ

### Раздел 1. Специальная подготовка

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

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 Краснодарского края

Основные понятия о чрезвычайных ситуациях их классификациях и характеристика.

Характеристика и классификации ЧС природного характера. Действия населения 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**

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**

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**

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**

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

### **Тема 1.7. Правовые, нормативные и организационные основы противодействия терроризму**

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**

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**

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**

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.**

Принципы делового общения и психологические приемы влияния диспетчера на заявителя. Основные принципы делового общения. Психологические приемы расположения к себе окружающих. Основные принципы эффективного слушания. Деловая беседа. Основные правила общения. Типичные ошибки при проведении деловой беседы. Личные местоимения «ты - вы». Деловое селекторное совещание с представителями служб и учреждений. Методы и навыки ведения телефонного разговора.

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

Психологическая специфика профессиональной деятельности оператора системы 112. Психологические критерии определения кризисного состояния коммуниканта по телефону. Основные психологические принципы телефонного общения с участниками экстремальной ситуации. Особенности психологической поддержки операторов системы 112 при проявлении синдрома эмоционального выгорания.

## **Раздел 2. Стажировка**

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

#### *Практическое занятие (стажировка)*

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