

СОГЛАСОВАНО

Исполнительный директор  
МЧС России по Тверской области

г. Тверь, ул. Дзержинского, д. 10

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

СОГЛАСОВАНО

Директор Тверского управления  
диспетчерской, дежурной  
службы МЧС

г. Тверь, ул. Дзержинского, д. 10

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

СОТВЕРЖДАЮ

Директор УВД по Тверской области  
г. Тверь, ул. Дзержинского, д. 10

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в государственном бюджетном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Учебно – методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Тверской области»**

«Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в государственном бюджетном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Учебно – методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Тверской области»

Форма обучения: очно

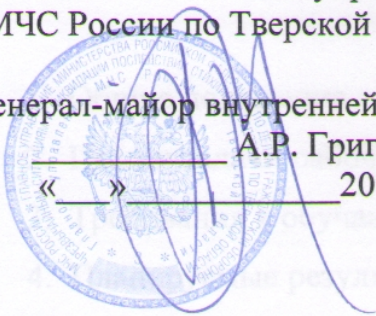
СОГЛАСОВАНО

Начальник Главного управления  
МЧС России по Тверской области

генерал-майор внутренней службы

А.Р. Григорян

«    »    2019 г.



СОГЛАСОВАНО

Начальник Главного управления  
региональной безопасности  
Тверской области

В.И. Попенко

2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ ДПО «УМЦ ГОЧС  
Тверской области»

Ю.А. Ефимов

2019 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**«Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках  
функционирования системы обеспечения вызова экстренных  
оперативных служб по единому номеру «112»  
в государственном бюджетном образовательном учреждении  
дополнительного профессионального образования  
«Учебно – методический центр по гражданской обороне и  
чрезвычайным ситуациям Тверской области»**

г. Тверь,  
2019

## Содержание

	Стр.
1. Общие положения	3
2. Цели и задачи рабочей программы	3
3. Требования к обучающимся по рабочей программе	3
4. Планируемые результаты обучения	4
5. Структура и содержание	5
5.1. Учебный план	5
5.2. Календарный учебный график	5
5.3. Тематический план	5
5.4. Содержание рабочей программы	7
6. Рекомендуемая литература	10

## 1. Общие положения

Рабочая программа «Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»» (далее – Программа) в Государственном бюджетном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Учебно – методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Тверской области» разработана в соответствии с примерной учебной программой «Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»», утвержденной Статс-секретарем-заместителем Министра Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий В.С. Артамоновым 01.09.2014.

Программа предназначена для повышения квалификации следующей категории слушателей: диспетчер единых дежурно-диспетчерских служб, дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб, интегрированных с системой-112.

### 1. Цели и задачи рабочей программы

**Цель:** Программа предназначена для подготовки персонала дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб (далее - ДДС), единых дежурно-диспетчерских служб (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 ДДС и 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 обработки вызовов в системе-112 в части касающейся своей компетенции.

### 2. Требования к обучающимся по рабочей 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 государственном (русском) 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.

#### **4. 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, ЕДДС.

**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, ЕДДС, 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.

## 5. Структура и содержание

**Срок обучения: 36 часов**

**Форма обучения: очно**

**Режим занятий: 7-8 часов в день**

### 5.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			Итоговое занятие
			Лекции	Практические занятия, деловые игры, тренинг		
1	2	3	4	5	6	
1.	Правовая подготовка	1	1	-	-	
2.	Специальная подготовка	31	13	18	-	
3.	Зачет	4	-	-	4	
<b>ИТОГО:</b>		<b>36</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	

### 5.2. Календарный учебный график

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	7	7	8	7	7	-	-	<b>36</b>

### 5.3. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего, час.	В том числе:		
			Лекции	Практические занятия, тренинги	Итоговое занятие
1	2	3	4	5	6
<b>Раздел 1. Правовая подготовка</b>					

1.1	Нормативное правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	1	1	-	-
<b>ИТОГО по разделу 1:</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Раздел 2. Специальная подготовка</b>					
2.1	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ	3	3	-	-
2.2	Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС, ДДС	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	-
<b>ИТОГО по разделу 2:</b>		<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>-</b>

<b>Раздел 3. Итоговый контроль</b>					
3.1	Зачет	4	-	-	4
<b>ИТОГО по разделу 3:</b>		<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>
<b>ИТОГО:</b>		<b>36</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>4</b>

#### **5.4. Содержание рабочей программы**

##### **Раздел 1. Правовая подготовка**

**Тема 1.1. Нормативное правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»**

*Лекция - 1 час.*

Нормативные документы в области создания и развития системы-112 и предъявляемые 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 1. Специальная подготовка**

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

*Лекция - 3 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,**



**ЕДДС**

*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 Тверской области.

Правовые основы деятельности служб ЖКХ. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению.

Нормативно-правовое обеспечение и алгоритм взаимодействия ЦУКС ГУ МЧС России по Тверской области 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 Тверской области, 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 обработки 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 диспетчера ДДС**

*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.

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.

### **6. Рекомендуемая литература:**

1. Конституция Российской Федерации;
2. Федеральный конституционный закон от 30.05.2001 № 3-ФКЗ «О чрезвычайном положении»;
3. Федеральный закон от 28.12.2010 № 3-ФЗ «О безопасности»;
4. Федеральный закон от 21.07.1997 № 117-ФЗ «О безопасности гидротехнических сооружений»;
5. Федеральный закон от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности»;
6. Федеральный закон от 27.07.2010 № 225-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте»;
7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
8. Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

9. Федеральный закон от 09.01.1996 № 3-ФЗ «О радиационной безопасности населения»;
10. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»;
11. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
13. Федеральный закон от 22.08.1995 №151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;
14. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
15. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";
16. Федеральный закон от 21.07.1997 № 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов»;
17. Федеральный закон от 31.03.1999 № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации»;
18. Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»;
19. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
20. Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»;
21. Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
22. Закон России от 14.07.1992 № 3297-1 «О закрытом административно-территориальном образовании»;
23. Указ Президента Российской Федерации от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»;
24. Указ Президента Российской Федерации от 28.12.2010 № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;
25. Указ Президента Российской Федерации от 09.11.2001 № 1309 «О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности»;
26. Указ Президента Российской Федерации от 15.02.2006 № 116 "О мерах по противодействию терроризму";
27. Указ Президента Российской Федерации от 11.07.2004 № 868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской

обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»;

28. Постановление Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

29. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.03.2013 № 223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы»;

30. Постановление Правительства Российской Федерации от 21.05.2007 № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

31. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

32. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 № 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»;

33. Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 "О порядке оказания услуг телефонной связи" (вместе с "Правилами оказания услуг телефонной связи");

34. Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

35. Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 "О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";

• 36. Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2000 № 878 "Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей";

37. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.08.2008 № 1240-р об утверждении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований;

38. Приказ МЧС России от 18.03.2002 № 116 "Об утверждении Схемы организации управления МЧС России";

39. Приказ МЧС РФ от 10.09.2002 № 428 «Об утверждении концепции развития единых дежурно-диспетчерских служб в субъектах Российской Федерации»;

40. Приказ МЧС России от 25.04.2003 № 218 «О создании психологической службы в РФ»;

41. Приказ Мининформсвязи России от 08.08.2005 № 98 «Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования»;

42. Приказ Минкомсвязи России от 06.12.2012 № 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»;

43. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20.06.2013 № 388н "Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи";

34. Приказ МЧС РФ от 31.03.2011 № 156 "Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны";

44. Приказ Минтруда России от 03.12.2013 № 707н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников, осуществляющих деятельность в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, обеспечения пожарной безопасности, безопасности людей на водных объектах и объектах ведения горных работ в подземных условиях";

45. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 22.7.01-99 "Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения" (утв. постановлением Госстандарта РФ от 09.11 1999 № 400-ст);

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

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

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