

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ  
«ЦЕНТР ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ И ТЕРРИТОРИЙ  
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ ОТ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ»  
Учебно-методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям



УТВЕРЖДАЮ

Начальник ГКУ «Центр»

В.Г. Адцеев

«25» декабря 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Подготовка персонала центра обработки вызовов системы обеспечения  
вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и  
педагогических работников, осуществляющих подготовку персонала системы  
обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА  
на Учебно-методическом совете  
УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр»

Протокол № 11  
от «22» декабря 2023 года

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА  
на Координационно-методическом совете  
ГКУ «Центр»

Протокол № 2  
от «25» декабря 2023 года

г. Владикавказ  
2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ЦЕЛЬ И ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ОБУЧЕНИЯ .....	7
3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ПРОГРАММЕ.....	8
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ.....	8
5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ .....	10
6. УЧЕБНЫЙ ПЛАН .....	11
7. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН .....	11
8. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ЗАНЯТИЙ .....	13
9. УЧЕБНО-МАТЕРИАЛЬНАЯ БАЗА .....	20
10. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ.....	26

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Подготовка персонала центра обработки вызовов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и педагогических работников, осуществляющих подготовку персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – Программа), является одним из элементов системы подготовки персонала центра системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112) и педагогических работников, осуществляющих подготовку персонала системы-112.

1.2. Программа разработана в соответствии с федеральными законами от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи», от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», постановлениями 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», от 31.08.2021 №1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи», от 21 ноября 2011 №958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», постановлениями Правительства Республики Северная Осетия-Алания от 24.12.2019 №456 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый телефонный номер «112» на территории Республики Северная Осетия-Алания», от 14.02.2017 №54 «О создании Центра обработки вызова экстренных оперативных служб Республики Северная Осетия-Алания по единому номеру «112», от 03.08.2012 №271 «Об организационных мероприятиях по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112», приказами и указаниями Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации (до 2018 года – Министерства образования и науки Российской Федерации), Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее – МЧС России), Примерной дополнительной профессиональной программой повышения квалификации «Подготовка операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», утверждённой МЧС России 01 сентября 2014 года, Программой дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) «Подготовка персонала центров обработки вызовов (основного и резервного) системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Учебно-методическом центре по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Государственного казённого учреждения при Правительстве Республики Северная Осетия-Алания «Центр обеспечения деятельности по защите населения и территорий Республики Северная Осетия-Алания от чрезвычайных ситуаций», утверждённой Правительством Республики Северная Осетия-Алания 24 ноября 2017 года, Уставом Государственного казённого учреждения при Правительстве Республики Северная Осетия-Алания «Центр обеспечения деятельности по защите населения и территорий Республики Северная Осетия-Алания от чрезвычайных ситуаций» (далее – ГКУ «Центр») и Положением об Учебно-методическом центре по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям (далее – УМЦ ГОЧС) ГКУ «Центр».

1.3. Программа регламентирует организацию и порядок осуществления подготовки персонала центра обработки вызовов системы-112 и педагогических работников, осуществляющих подготовку персонала системы-112.

#### 1.4. Понятия, термины и сокращения, используемые в настоящей Программе:

Государственное казённое учреждение при Правительстве Республики Северная Осетия-Алания «Центр обеспечения деятельности по защите населения и территорий Республики Северная Осетия-Алания от чрезвычайных ситуаций» (ГКУ «Центр») – юридическое лицо, осуществляющее на основании лицензии наряду с основной деятельностью образовательную деятельность в качестве дополнительного вида деятельности;

Учебно-методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям (УМЦ ГОЧС) – структурное подразделение ГКУ «Центр», осуществляющее образовательную деятельность в соответствии с Уставом ГКУ «Центр» и Положением об УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр»:

- по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций;
- по дополнительным профессиональным программам переподготовки и повышения квалификации в области пожарной безопасности;
- по дополнительным профессиональным программам переподготовки и повышения квалификации в области функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;
- по программе профессионального обучения «Первоначальная подготовка спасателей и граждан, приобретающих статус спасателя, к проведению поисково-спасательных работ»;
- по образовательным программам, по которым не предусмотрено проведение итоговой аттестации;

основы безопасности жизнедеятельности (ОБЖ) – уровень знаний, умений и навыков по основным аспектам безопасности, получаемый человеком в семье и образовательных учреждениях дошкольного и общего образования;

культура безопасности жизнедеятельности (КБЖ) – составная часть общей культуры, характеризующая уровень подготовки в области безопасности жизнедеятельности и осознанную потребность в соблюдении норм и правил безопасного поведения;

обучение – целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни;

повышение квалификации – совершенствование или получение обучающимися новой компетенции, необходимой для их профессиональной деятельности, или повышение их профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации;

компетенция:

- круг полномочий, предоставленных законом, уставом или иным актом конкретному органу или должностному лицу;
- знания, опыт в той или иной области;

образовательная программа (дополнительная профессиональная программа повышения квалификации) – комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов;

обучающийся – физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

слушатели УМЦ ГОЧС – лица, осваивающие образовательные программы УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр»;

образовательная деятельность – деятельность по реализации образовательных программ;

учебный год – ежегодный период с первого рабочего дня января по последний рабочий день ноября. Декабрь ежегодно используется для подведения итогов за прошедший учебный год и подготовки к новому учебному году, при необходимости (в исключительных случаях), – для проведения внеплановой образовательной деятельности;

педагогический работник – физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности;

учебный план – документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности и формы промежуточной аттестации обучающихся;

план комплектования УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр» слушателями на учебный год (план комплектования) – документ, который определяет государственное задание Правительства Республики Северная Осетия-Алания по обучению обучающихся на безвозмездной основе, за счёт средств бюджета Республики Северная Осетия-Алания, и на возмездной основе, за счёт средств юридических и (или) физических лиц, а также:

- номера и количество учебных групп;
- категории и количество обучающихся с указанием муниципальных образований;
- объём образовательных программ, по которым осуществляется обучение;
- последовательность (даты) обучения;

единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования (ЕДДС) – орган повседневного управления территориальной подсистемы Республики Северная Осетия-Алания единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее территориальная подсистема РСО-Алания РСЧС) муниципального уровня, предназначенный для координации действий дежурных и диспетчерских (дежурно-диспетчерских) служб, действующих на территории муниципального образования, и создаваемый при органах управления, специально уполномоченных на решение задач в области защиты населения и территории от чрезвычайных ситуаций и (или) гражданской обороны при органах местного самоуправления;

дежурно-диспетчерская служба (ДДС) - дежурный или диспетчерский орган службы, действующий на территории муниципального образования, входящий в территориальную подсистему РСО-Алания РСЧС муниципального уровня и имеющий силы и средства постоянной готовности (немедленного реагирования и четырёхчасовой готовности);

пункт управления ЕДДС (ПУ ЕДДС) – здание (сооружение, помещение), предназначенное для работы дежурно-диспетчерского персонала и оснащенное необходимыми техническими средствами управления, связи и оповещения;

узел связи ЕДДС (УС ЕДДС) – организационно-техническое объединение сил и средств связи, развернутых на пункте управления ЕДДС и обеспечивающих обмен

информацией в интересах ЕДДС и органа, специально уполномоченного на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и (или) гражданской обороны при органе местного самоуправления;

центр оповещения ЕДДС (ЦО ЕДДС) - организационно-техническое объединение сил и технических средств оповещения и персонального вызова, взаимодействующих с местной автоматизированной системой централизованного оповещения;

происшествие – событие, не являющееся чрезвычайной ситуацией, к реагированию на которое требуется привлечение сил и средств служб муниципального образования;

чрезвычайная ситуация – обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, 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;

вызов (сообщение о происшествии) – поступление в центр обработки вызовов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (ЦОВ системы-112), ЕДДС или ДДС по различным каналам связи информации о ЧС (происшествии);

система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (система-112) – государственная территориально-распределенная автоматизированная информационно-управляющая система субъекта Российской Федерации, реализующая услугу обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

объект системы-112 – объект организационной структуры системы-112, представляющий собой совокупность программно-аппаратных комплексов системы-112, персонала системы-112 и помещений для их размещения, оснащенных всеми видами коммуникаций, необходимых для выполнения задач системы-112. Объекты системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Республики Северная Осетия-Алания (далее – Система-112 РСО-Алания):

- ЦОВ – центр обработки вызовов системы-112 с программно-аппаратным комплексом, позволяющим принимать вызовы со всей территории Республики Северная Осетия-Алания (структурно входит в состав ГКУ «Центр»). Является основным объектом Системы-112 РСО-Алания;
- РЦОВ – резервный центр обработки вызовов (дублёр ЦОВ) с программно-аппаратным комплексом, позволяющим принимать вызовы со всей территории Республики Северная Осетия-Алания (временно, на сентябрь 2019 года, отсутствует, его функции выполняются ЕДДС городского округа г. Владикавказ);
- ЦУКС – Федеральное казённое учреждение «Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Республике Северная Осетия-Алания». Является органом повседневного управления территориальной подсистемы Республики Северная Осетия-Алания единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее – территориальная подсистема РСО-Алания РСЧС);
- ЕДДС – единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований. Являются органами повседневного управления

территориальной подсистемы РСО-Алания РСЧС на территории городского округа г. Владикавказ, муниципальных районов Республики Северная Осетия-Алания. Предназначены для оперативного реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайных ситуаций, эффективности взаимодействия привлекаемых сил и средств экстренного (немедленного) реагирования и сил и средств постоянной готовности (срок готовности – не более 4 часов) территориальной подсистемы РСО-Алания РСЧС при совместных действиях по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций;

- ДДС – дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб. Являются органами повседневного управления территориальной подсистемы РСО-Алания РСЧС в органах исполнительной власти и организациях, создающих силы и средства экстренного (немедленного) реагирования и постоянной готовности (срок готовности – не более 4 часов) на территории городского округа г. Владикавказ и муниципальных районов Республики Северная Осетия-Алания. Предназначены для оперативного реагирования на угрозу или возникновение чрезвычайных ситуаций;
- ДДС РППСС – дежурно-диспетчерская служба Республиканской профессиональной поисково-спасательной службы, структурно входящей в ГКУ «Центр»;

операторский персонал – персонал ЦОВ, РЦОВ, в должностные обязанности которого входит деятельность по приему, обработка и передача на объекты Системы-112 РСО-Алания (диспетчерскому персоналу объектов Системы-112 РСО-Алания) вызовов, поступающих на номер «112»;

диспетчерский персонал – персонал объектов Системы-112 РСО-Алания, осуществляющий приём и обработку вызовов, а также передачу их силам экстренного (немедленного) реагирования и силам постоянной готовности территориальной подсистемы РСО-Алания РСЧС;

аварийно-спасательные работы – действия по спасению людей, материальных и культурных ценностей, защите природной среды в зоне чрезвычайных ситуаций, локализации чрезвычайных ситуаций и подавлению или доведению до минимально возможного уровня воздействия характерных для них опасных факторов. Аварийно-спасательные работы характеризуются наличием факторов, угрожающих жизни и здоровью проводящих эти работы людей, и требуют специальной подготовки, экипировки и оснащения;

неотложные работы при ликвидации чрезвычайных ситуаций – деятельность по всестороннему обеспечению аварийно-спасательных работ, оказанию населению, пострадавшему в чрезвычайных ситуациях, медицинской и других видов помощи, созданию условий, минимально необходимых для сохранения жизни и здоровья людей, поддержания их работоспособности.

## 2. ЦЕЛЬ И ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ОБУЧЕНИЯ

2.1. Цель обучения: подготовка в области функционирования системы-112 персонала центра обработки вызовов системы-112 и педагогических работников, осуществляющих подготовку персонала системы-112, для достижения ими уровня профессиональной готовности, позволяющего самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности в объёме своей компетенции.

2.2. Основными задачами подготовки персонала системы-112 являются:

приобретение персоналом знаний в области функционирования системы- 112 и взаимодействия с дежурно-диспетчерскими службами объектов системы-112;

овладение приемами и способами действий при опросе заявителя, обработке вызова и работе с оборудованием и программным обеспечением приема и обработки вызовов по единому номеру «112»;

выработка у персонала умений и навыков по оказанию, при необходимости, консультативной помощи, психологической поддержки абонента, а также действиям при приеме вызова на иностранном языке.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ПРОГРАММЕ

3.1. К освоению Программы допускаются:

лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;  
лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

3.2. Повышение квалификации персонала системы-112 проводится по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет в течение всей трудовой деятельности. Его периодичность устанавливает работодатель.

3.3. С целью успешного освоения программы слушатели к началу ее изучения должны обладать следующими входными знаниями, умениями и навыками:

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.

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ

4.1. В результате подготовки по настоящей Программе обучающиеся должны повысить уровень своей профессиональной компетенции, включающей в себя:

прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях);

оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии;

оказание справочно-консультативной помощи заявителям.

4.2. В результате освоения Программы слушатели должны:

знать:

- законодательство, нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской

Федерации, а также деятельность персонала ЦОВ системы-112, ЕДДС, ДДС;

- назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность сил экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, их возможности и имеющиеся ограничения 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 Республике Северная Осетия-Алания;
- административно-территориальное деление и транспортную инфраструктуру Республики Северная Осетия-Алания;
- 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, а также 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 заявителя необходимые рекомендации по его действиям до прибытия сил экстренных оперативных и аварийно-восстановительных 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 происшествия (унифицированной карточки информационного обмена);
- взаимодействия с операторским и диспетчерским персоналом ЕДДС, ДДС;
- использования приемов и методов психической саморегуляции.

## 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ

5.1. Начальник УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр», исходя из местных условий, особенностей функционирования органов власти и производственной деятельности организаций, степени подготовленности обучающихся и других факторов, имеет право изменять время, отводимое на изучение тем настоящей Программы, уточнять содержание тем занятий, последовательность их изучения, формы и методы проведения занятий, без сокращения общего количества часов, предусмотренного настоящей Программой для обучающихся.

5.2. Лицо, непосредственно проводящее учебное занятие (далее – руководитель занятия), должно предусматривать максимальное использование учебного оборудования и средств обеспечения образовательного процесса.

В ходе проведения занятий должно уделяться внимание морально-психологической подготовке обучающихся, выработке личной ответственности и уверенности за принимаемые решения, воспитанию готовности к выполнению должностных обязанностей в сложной обстановке, обусловленной возможными опасностями.

Руководитель занятий должен обеспечивать безопасность процесса обучения за счет:

четкой его организации и точного соблюдения требований и мер безопасности (особенно при использовании имитационных средств);

применения знаний и навыков обучающихся, полученных ими в ходе различных инструктажей и занятий по вопросам безопасности.

Руководитель занятий обязан принимать меры по предотвращению травматизма обучающихся, устанавливать необходимые требования безопасности при обращении с техникой, оборудованием, средствами индивидуальной защиты и приборами на занятиях, своевременно доводить эти требования и добиваться строгого их выполнения.

Перед началом каждого практического занятия руководитель обязан лично убедиться, что созданы все необходимые условия для безопасного его проведения, а обучающиеся обладают достаточными практическими навыками для выполнения учебных задач.

Обучающиеся, не усвоившие требования безопасности, к занятиям не допускаются.

5.3. Педагогические работники УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр» обязаны вести учет проведения занятий и присутствия на них обучающихся в журналах по установленной форме.

## 6. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

6.1. Категории обучающихся:

операторы основного и резервного центров обработки вызовов системы-112;  
другие работники основного и резервного центров обработки вызовов системы-112;  
педагогические работники, осуществляющие подготовку персонала системы-112.

6.2. Форма обучения: очно-заочная (с частичным отрывом от работы) с использованием дистанционных образовательных технологий и элементов электронного обучения.

6.3. Продолжительность обучения: 105 (сто пять) учебных часов включающие:

- 70 учебных часов очного обучения (с отрывом от работы), с использованием элементов электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- 35 учебных часов самостоятельной подготовки (самостоятельная подготовка к очным занятиям и зачёту с использованием учебного материала в электронном виде);

6.4. Порядок обучения каждого обучающегося устанавливается локальным нормативным актом ГКУ «Центр» о зачислении на обучение в УМЦ ГОЧС. При этом допуск к обучению с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения ограничивается наличием у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области компьютерных технологий, технической оснащённостью УМЦ ГОЧС и заказчиков обучения (обучающихся), а также результатами входного тестирования. Входное тестирование проводится в соответствии с Положением о входном тестировании лиц, поступающих на обучение в УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр», по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации в области функционирования системы-112.

При нарушении сроков периодичности повышения квалификации лица, поступающие на обучение в УМЦ ГОЧС, зачисляются только на очное обучение (с отрывом от работы).

6.5. Режим занятий: 10 рабочих дней по 7 учебных часов очных занятий и по 2 учебных часа самостоятельной подготовки в день (кроме предвыходных и предпраздничных дней).

6.6. Подготовка по Программе завершается итоговой аттестацией обучающихся в виде итогового занятия (зачёта). Форма проведения итоговой аттестации и ее содержание утверждаются локальным нормативным актом ГКУ «Центр».

## 7. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

### 7.1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПЕРВИЧНОГО ОБУЧЕНИЯ

№ темы	Наименование разделов и тем, формы контроля	Вид занятий и формы контроля	Кол-во часов		
			заочного обучения	очного обучения	всего
	<b>Раздел 1. Правовая подготовка</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
1.	Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	Теоретическое занятие	2	1	3

№ темы	Наименование разделов и тем, формы контроля	Вид занятий и формы контроля	Кол-во часов		
			заочного обучения	очного обучения	всего
	<b>Раздел 2. Общая подготовка</b>		<b>22</b>	<b>42</b>	<b>64</b>
2.	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	Теоретическое занятие	2	1	3
3.	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	Теоретическое занятие	2	2	4
4.	Экстренные оперативные и аварийные службы	Теоретическое занятие	2	3	5
		Выездное занятие		2	2
5.	Органы повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	Теоретическое занятие	2	1	3
		Выездное занятие		1	1
6.	Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и Системы-112. Система оповещения населения о ЧС	Теоретическое занятие	2	3	5
		Выездное занятие		2	2
7.	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках Системы-112	Теоретическое занятие	2	2	4
8.	Характеристика происшествий, комплексное реагирование	Теоретическое занятие	2	2	4
9.	Правила опроса заявителей	Теоретическое занятие	2	2	4
		Практическое занятие		4	4
10.	Культура речевого общения	Теоретическое занятие	1	2	3
		Семинарское занятие		2	2
11.	Основы психологии	Теоретическое занятие	1	2	3
		Практическое занятие		5	5
12.	Оказание консультационной поддержки	Теоретическое занятие	2	1	3
		Практическое занятие		2	2
13.	Лингвистическая подготовка	Теоретическое занятие	2	1	3
		Практическое занятие		2	2
	<b>Раздел 3. Специальная подготовка</b>		<b>11</b>	<b>24</b>	<b>35</b>
14.	Характеристика возможных ЧС на территории Республики Северная Осетия-Алания	Теоретическое занятие	2	2	4
15.	Природно-климатические характеристики, административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Республики Северная Осетия-Алания	Теоретическое занятие	2	2	4

№ темы	Наименование разделов и тем, формы контроля	Вид занятий и формы контроля	Кол-во часов		
			заочного обучения	очного обучения	всего
16.	Модель создания Системы-112 в Республике Северная Осетия-Алания, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура Системы-112	Теоретическое занятие	2	2	4
17.	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ	Теоретическое занятие	2	2	4
18.	Топографическая подготовка	Теоретическое занятие	1	1	2
		Практическое занятие		3	3
19.	Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ	Практическое занятие		11	11
20.	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	Теоретическое занятие	2	1	3
<b>Раздел 4. Итоговый контроль</b>				<b>3</b>	<b>3</b>
	Итоговое занятие	Зачёт		3	3
	<b>ВСЕГО:</b>		<b>35</b>	<b>70</b>	<b>105</b>

## 8. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ЗАНЯТИЙ

### РАЗДЕЛ 1. ПРАВОВАЯ ПОДГОТОВКА

#### **Тема 1. Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, создания и развития системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»**

Основные положения нормативно-правовых актов в области защиты населения и территории от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. Специальные (отраслевые) законодательные акты и основные подзаконные акты. Основные понятия и определения, характеризующие техногенные и природные чрезвычайные ситуации.

Нормативно-правовые акты и нормативные документы в области создания и развития Системы-112. Требования, предъявляемые к Системе-112, ее элементам и инфраструктуре.

### РАЗДЕЛ 2. ОБЩАЯ ПОДГОТОВКА

#### **Тема 2. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)**

Основные понятия и определения в области защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. Структура и основные функции РСЧС, её роль в обеспечении безопасности на территории Российской Федерации, Республики Северная Осетия-Алания, муниципальных образований и организаций.

Территориальная подсистема РСЧС Республики Северная Осетия-Алания, структура и состав органов управления. Муниципальные (городские, поселковые) и объектовые (организаций) звенья территориальной подсистемы РСЧС Республики Северная Осетия-Алания на примере городского округа г. Владикавказ, муниципальных районов, городских и сельских поселений, организаций.

### **Тема 3. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»**

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.

### **Тема 4. Экстренные оперативные и аварийные службы**

Государственная противопожарная служба МЧС России (Федеральное государственное казённое учреждение (далее – ФГКУ) «1 отряд Федеральной противопожарной службы по Республике Северная Осетия-Алания». ФГКУ «Специализированная пожарно-спасательная часть». Пожарно-спасательный гарнизон Республики Северная Осетия-Алания, местные пожарно-спасательные гарнизоны Республики Северная Осетия-Алания). Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Поисково-спасательная служба МЧС России (ФГКУ «Северо-Кавказский региональный поисково-спасательный отряд». Северо-Осетинский поисково-спасательный отряд – Филиал ФГКУ «Северо-Кавказский региональный поисково-спасательный отряд»). Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Республиканская профессиональная поисково-спасательная служба ГКУ «Центр». Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Полиция. Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Служба «Антитеррор». Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Служба скорой медицинской помощи (службы скорой медицинской помощи городского округа г. Владикавказ и муниципальных районов Республики Северная

Осетия-Алания). Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Аварийная служба газовой сети (аварийные службы газовой сети городского округа г. Владикавказ и муниципальных районов Республики Северная Осетия-Алания). Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Аварийные службы жизнеобеспечения жилищно-коммунального хозяйства Республики Северная Осетия-Алания (городского округа г. Владикавказ и муниципальных районов Республики Северная Осетия-Алания). Правовые основы деятельности. Организационная структура. Назначение, основные задачи и направления деятельности. Порядок выполнения основных функций по предназначению. Порядок реагирования в чрезвычайных ситуациях. Организация взаимодействия с другими экстренными оперативными и аварийными службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС Республики Северная Осетия-Алания.

Выездное занятие по тематике вопроса на территории экстренных оперативных и аварийных служб городского округа г. Владикавказ (муниципальных районов).

## **Тема 5. Органы повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)**

Федеральное государственное казённое учреждение «Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России» (далее - НЦУКС). Организационная структура и назначение.

Федеральное государственное казённое учреждение «Центр управления в кризисных ситуациях Южного регионального центра МЧС России» (далее – ЦУКС ЮРЦ). Организационная структура и назначение.

Федеральное государственное казенное учреждение «Центр управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Республике Северная Осетия-Алания» (далее ЦУКС ГУ МЧС России по РСО-Алания). Назначение, состав, структура и функциональные возможности. Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по РСО-Алания с НЦУКС, ЦУКС ЮРЦ. Нормативно-правовое обеспечение и алгоритм взаимодействия ЦУКС ГУ МЧС России по РСО-Алания с системой-112. Средства телекоммуникации и автоматизации взаимодействия и варианты их применения.

Единые дежурно-диспетчерские службы городского округа г. Владикавказ, муниципальных районов Республики Северная Осетия-Алания. Предназначение, структура и особенности функционирования ЕДДС. Алгоритм взаимодействия ЕДДС с ЦУКС ГУ МЧС России по РСО-Алания, администрациями местного самоуправления городского округа г. Владикавказ, муниципальных районов Республики Северная Осетия-Алания при штатной и чрезвычайной ситуациях. Средства связи, телекоммуникации и автоматизации взаимодействия и варианты их применения.

Дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных и аварийных служб. Предназначение, структура и особенности функционирования ДДС. Алгоритм

взаимодействия ДДС с ЕДДС при штатной и чрезвычайной ситуациях. Средства связи, телекоммуникации и автоматизации взаимодействия и варианты их применения.

Выездное занятие по тематике вопроса на территории ЕДДС городского округа г. Владикавказ (муниципальных районов), дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб.

#### **Тема 6. Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и Системы-112. Система оповещения населения о ЧС**

Новые информационные технологии, применяемые в МЧС России (ГИС-системы, навигационно-информационные технологии, Интернет/Инtranет и т.д.).

Территориально-распределенные цифровые сети связи. Принципы построения сетей с применением новых цифровых технологий связи. Развитие и совершенствование автоматизированной системы управления связью. Интернет/Инtranет - технологии. Геоинформационные технологии и навигационно-информационные системы.

Назначение, принцип действия системы ЭРА-ГЛОНАСС. Цели создания системы. Информационное взаимодействие системы ЭРА-ГЛОНАСС с системой-112.

Автоматизированные информационные системы (АИС) экстренных оперативных служб. Назначение, основные характеристики, перспективы развития АИС МЧС России, правоохранительных органов, скорой медицинской помощи, службы газовых сетей и т.д., их информационное взаимодействие с системой -112.

Основные понятия систем пожарной сигнализации в соответствии с «Техническим регламентом о требованиях пожарной безопасности» (№ 123-ФЗ). Назначение, область применения автоматической пожарной (АПС) и охранно-пожарной (ОПС) сигнализации. Структурные схемы защиты объектов средствами АПС и ОПС. Требования к системам пожарной сигнализации «Технического регламента о требованиях пожарной безопасности» (№ 123-ФЗ).

Пожарные извещатели. Назначение, область применения, классификация, основные параметры пожарных извещателей.

Современные и перспективные приемно-контрольные приборы, сигнально-пусковые устройства пожарной сигнализации: назначение, область применения и общее устройство.

#### Система оповещения населения о ЧС.

Общие положения по организации системы оповещения населения о ЧС. Принципы построения и использования системы централизованного оповещения. Средства и порядок оповещения, своевременное и экстренное оповещение. Локальные системы оповещения. Общероссийская комплексная система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей (ОКСИОН).

Выездное занятие по тематике вопроса на территории дежурно- диспетчерских служб.

#### **Тема 7. 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.

Виды, характеристика и состав регламентов и соглашений об информационном взаимодействии.

### **Тема 8. Характеристика происшествий, комплексное реагирование.**

Классификация обращений населения по единому номеру «112». Классификация происшествий. Классификация ЧС.

Аналитика и принятие решения об оповещении экстренных оперативных и аварийных служб, с учетом их территориальной и функциональной принадлежности.

Действия оператора ЦОВ Системы-112 при угрозе ЧС.

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

### **Тема 9. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова.**

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.

Правила приема вызова в случае его последующей переадресации диспетчеру ЕДДС, ДДС.

Правила приема вызова в случае отсутствия возможности его переадресации диспетчеру ЕДДС, ДДС (с учетом специфики работы службы экстренного реагирования, в компетенцию которой входит принятый вызов).

Правила приема вызова в случае комплексного реагирования.

Особенности опроса заявителей при получении сообщения о дорожно-транспортном происшествии, происшествии на потенциально опасном объекте и объектах с массовым пребыванием людей.

*Практическое занятие – 4 часа.*

Практическая отработка действий обучающихся в форме ролевой игры:

алгоритм приема вызовов по различным поводам обращений (о пожарах, об угрозах террористических актов, о необходимости оказания скорой медицинской помощи, о коммунальных авариях и т.п.);

алгоритм привлечения экстренных оперативных и аварийных служб.

Обсуждение перечня основной и дополнительной группы вопросов для заполнения карточки обращения.

### **Тема 10. Культура речевого общения.**

Современная речевая ситуация. Нормы современной русской речи. Особенности официально-делового стиля. Современная коммуникация и правила речевого общения. Использование приемов активного слушания в работе персонала центров обработки вызовов.

Закрепление у слушателей знаний и навыков, связанных с правильным произношением отдельных слов и словосочетаний. Построение предложений и фраз в соответствии с требованиями официально-делового стиля. Использование техники активного слушания.

Правила телефонных переговоров.

### **Тема 11. Основы психологии.**

Влияние экстремальных ситуаций на человека. Специфика оказания психологической поддержки персоналом Системы-112 лицам, находящимся в кризисных и экстремальных ситуациях. Навыки определения психологического состояния пострадавших.

Обучение способам и приемам саморегуляции и самоконтроля функционального состояния.

Правила и порядок привлечения к разговору психолога.

**Закрепление приемов саморегуляции и самоконтроля функционального состояния.**

**Особенности телефонного общения.** Отсутствие визуального контакта и визуальной информации. Оперативность передачи информации. Краткость и интенсивность взаимодействия. Возможное искажение и потеря информации из-за помех. Характеристика голоса (скорость речи, интонация, тембр, энергия, дикция). Как правильно задавать вопросы. Как выслушивать жалобы.

### **Тема 12. Оказание консультационной поддержки.**

**Способы и порядок оказания консультационной поддержки населению по вопросам безопасности жизнедеятельности.** Характеристика обращений, не требующих привлечения экстренных оперативных служб.

**Структура подсистемы консультативного обслуживания населения.** Характеристика внутренней консультативной базы знаний, Интернет-портала.

**Принципы обслуживания телефонного вызова интерактивной информационно-справочной телефонной системой** (система маршрутизации, управляемой пользователем с помощью клавиш тонального набора телефонного аппарата) для получения информации в соответствии с темой запроса, в том числе без участия оператора.

**Отработка практических навыков по использованию внутренней базы знаний и Интернет-портала** в части, касающейся оказания консультативной поддержки населению по вопросам безопасности жизнедеятельности.

### **Тема 13. Лингвистическая подготовка.**

**Порядок идентификации иностранных языков** (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов Республики Северная Осетия-Алания.

**Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.**

**Отработка порядка идентификации иностранных языков** (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов Республики Северная Осетия-Алания.

## **РАЗДЕЛ 3. СПЕЦИАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА**

### **Тема 14. Характеристика возможных ЧС на территории Республики Северная Осетия-Алания**

**Краткая характеристика ЧС и их классификация.**

**Данные о потенциально опасных объектах на территории Республики Северная Осетия-Алания.**

**Информация о возможности возникновения ЧС на территории Республики Северная Осетия-Алания и их последствиях для населения и территорий.**

### **Тема 15. Природно-климатические характеристики, административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Республики Северная Осетия-Алания**

**Характеристика географического положения и природно-климатических условий Республики Северная Осетия-Алания.** Этнический состав Республики Северная Осетия-Алания.

**Административно-территориальное деление Республики Северная Осетия-Алания.** Характеристика муниципальных образований и приграничных территорий Республики Северная Осетия-Алания.

Характеристика транспортных систем на территории Республики Северная Осетия-Алания: авиационной, автомобильной, железнодорожной, трамвайно-троллейбусной. Газовые и электрические сети.

### **Тема 16. Модель создания Системы-112 в Республике Северная Осетия-Алания, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура Системы-112**

Нормативно-правовая база Республики Северная Осетия-Алания в области создания и развития Системы-112.

Особенности создания Системы-112 в Республике Северная Осетия-Алания. Модель создания Системы-112 в Республике Северная Осетия-Алания (локальная или удаленная модель обработки и хранения данных). Схема приема и обработки вызовов по номеру «112» (централизованная или децентрализованная).

Организационная структура Системы-112 в Республике Северная Осетия-Алания, характеристика объектов Системы-112.

Взаимодействие Системы-112 с автоматизированными информационными системами экстренных оперативных служб, развернутыми в Республике Северная Осетия-Алания. Особенности межведомственного взаимодействия в Республике Северная Осетия-Алания.

### **Тема 17. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ**

Назначение, состав и функциональность автоматизированного рабочего места оператора в центре обработки вызова.

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

Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.

Порядок работы оборудования в штатном и нештатном режимах.

### **Тема 18. Топографическая подготовка**

Общие сведения по работе с географической информационной системой (ГИС) и картами. Топографические особенности, основные ориентиры на местности Республики Северная Осетия-Алания.

Отработка навыков атрибутивного поиска на карте объектов классифицированных типов. Указание и уточнение местоположения объектов, связанных с происшествием, как с помощью визуальных графических средств, так и с помощью прямого ввода координат. Определение места возникновения происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них. Навыки определения ориентиров для установления места происшествия. Навыки использования электронных и печатных карт. Навыки использования навигационной информации о местонахождении и перемещении сил и средств реагирования, при наличии технических возможностей используемых технологий ГЛОНАСС/GPS.

### **Тема 19. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ**

Запуск программы и регистрация оператора в системе.

Внешний вид программы.

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Порядок заполнения унифицированных полей карточки информационного обмена.

Приём и обработка вызова по телефону.

Приём и обработка SMS, факс - сообщения.

Приём и обработка сигнала от датчиков, установленных на стационарных объектах.

Приём и обработка сигнала от датчиков, установленных на подвижных объектах.

Приём и обработка повторных вызовов (сообщений о происшествиях), ложных вызовов.

Справочники системы.

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ, диспетчеров ЕДДС, ДДС по вводным, задаваемым преподавателем:

отработка действий оператора при пожарах;

отработка действий оператора при угрозах террористических актов;

отработка действий оператора при вызове скорой медицинской помощи;

отработка действий оператора при коммунальных авариях;

отработка действий оператора при возникновении и ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей и т.п.

Отработка карточки информационного обмена по должности (в роли) «диспетчер ДДС».

Отработка карточки информационного обмена по должности (в роли) «диспетчер ЕДДС»: контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования.

## **Тема 20. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.**

Регулирование вопросов охраны труда в Российской Федерации. 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 работника за соблюдение правил охраны труда.

Порядок учета и расследования несчастных случаев. Понятие несчастного случая. Работа комиссии по расследованию несчастных случаев. Документы, составляемые при расследовании несчастного случая. Контроль государства за состоянием охраны труда на предприятии.

Правовые, экономические и социальные основы положения персонала (сотрудников, работников) Системы-112.

## **9. УЧЕБНО-МАТЕРИАЛЬНАЯ БАЗА**

### **9.1. Учебные объекты:**

специализированный учебный кабинет (класс) по системе-112.

### **9.2. Средства обеспечения учебного процесса.**

#### **9.2.1. Верbalные средства обучения.**

#### **9.1. Учебные объекты:**

специализированный учебный кабинет (класс) по подготовке руководителей и специалистов ЕДДС МО, ДДС организаций, системы-112.

#### **9.2. Средства обеспечения учебного процесса.**

#### **9.2.1. Вербальные средства обучения.**

## НОРМАТИВНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ

1. Решение Совета Европы от 29.07.1991 №91/396/EEC «О введении единого европейского экстренного телефонного номера».
2. Директива Европейского Парламента и Совета Европы от 26.02.1998 № 98/10/EC «О едином общеевропейском номере помощи в чрезвычайных ситуациях «112».
3. Директива Европейского парламента и Совета Европейского Союза от 07.03.2002 № 2002/22/EC «Об универсальных услугах и правах пользователей в отношении сетей электронных коммуникаций и услуг (Директива об универсальных услугах)».
4. Федеральный закон от 30.12.2020 №488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».
5. Федеральный закон от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи».
6. Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности».
7. Закон РСО-Алания от 24.01.2006 №1-РЗ «О пожарной безопасности в РСО-Алания».
8. Федеральный закон от 21.12.1994 №68-ФЗ «О защите населения и территории от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».
9. Закон РСО-Алания от 23.05.1996 №104-РЗ «О защите населения и территории от чрезвычайных ситуаций».
10. Федеральный закон от 31.03.1999 №69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации».
11. Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»
12. Указ Президента России от 06.03.1997 №188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера».
13. Указ Президента РФ от 28.12.2010 №1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации».
14. Постановление Правительства РФ 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».
15. Постановление Правительства РФ от 21.05.2007 №304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».
16. Постановление Правительства РФ от 17.05.2011 №376 «О чрезвычайных ситуациях в лесах, возникших вследствие лесных пожаров».
17. Постановление Правительства РФ от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутриквартирного газового оборудования»
18. Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 №416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами».
19. Постановление Правительства РФ от 20.11.2000 №878 «Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей».
20. Постановление Правительства РФ от 21.11.2011 №958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».
21. Постановление Правительства РФ от 29.07.2019 №974 «Об утверждении перечня потенциально опасных собак»
22. Постановление Правительства РФ от 01.11.2012 №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»

23. Постановление Правительства РФ от 31.08.2021 №1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи»
24. Постановление Правительства РФ от 27.11.2021 №2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»
25. Постановление Правительства РФ от 10.12.2021 №2253 «Об определении ФОИВ, уполномоченного на координацию работ по организации, функционированию и развитию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта РФ, и ФОИВ, участвующих в координации работ по организации, функционированию и развитию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации»
26. Распоряжение Правительства РФ от 04.05.2012 №716-р «Концепция федеральной целевой программы «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2012-2017 годы».
27. Распоряжение Правительства РФ от 25.08.2008 №1240-р «Об одобрении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований».
28. Поручение Правительства РФ от 16.07.1998 № БН-П4-20705 «О создании единых дежурно-диспетчерских служб в городах России».
29. Постановление Правительства РСО-Алания от 03.08.2012 №271 «Об организационных мероприятиях по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112».
30. Постановление Правительства РСО-Алания от 06.04.2022№132 «Об утверждении порядка обеспечения на муниципальном уровне единими дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований РСО-Алания координации деятельности органов повседневного управления территориальной подсистемы РСО-Алания РСЧС и органов управления ГО, организации информационного взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти РСО-Алания, органов местного самоуправления и организаций при решении задач в области защиты населения и территорий от ЧС и ГО»
31. Постановление Правительства РСО-Алания от 14.02.2017 №54 «О создании Центра обработки вызова экстренных оперативных служб Республики Северная Осетия-Алания по единому номеру «112».
32. Постановление Правительства РСО-Алания от 28.10.2013 №391 «О государственной программе Республики Северная Осетия-Алания «Комплексная система коллективной безопасности в РСО-Алания «Безопасная республика» на 2014-2020 годы».
33. Постановление Правительства РСО-Алания от 24.12.2019 №456 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый телефонный номер «112» на территории Республики Северная Осетия-Алания».
34. Приказ МЧС России от 14.03.2022 №192 «Об определении форм, сроков и порядка предоставления информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»
35. Приказ МЧС России от 05.07.2021 №429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера».
36. Приказ МЧС России от 10.09.2002 №428 «Об утверждении концепции развития единых дежурно-диспетчерских служб в субъектах Российской Федерации».

37. Приказ МЧС России от 25.08.1998 №517 «О мероприятиях по реализации поручения Правительства Российской Федерации от 16 июля 1998 г. БН-П4-20705 по вопросу создания ЕДДС в городах Российской Федерации».

38. Приказ от 01.10.2015 МЧС России №525, Минтранспорта России №293 «Об утверждении типовой формы соглашения о порядке информационного взаимодействия между оператором Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» и уполномоченными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, на территориях которых введена в эксплуатацию система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

39. Приказ Минцифры России от 02.03.2022 №156 «Об утверждении Порядка защиты сетей связи и информационных систем операторов связи от несанкционированного доступа к ним и передаваемой по ним информации при функционировании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (Зарегистрировано в Минюсте России 01.06.2022 №68676) (Действует с 01.09.2022)

40. Приказ Минцифры России от 09.03.2022 №180 «Об утверждении Порядка предоставления и объема информации, необходимой для обеспечения реагирования по вызову или сообщению о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112», в том числе Правил определения места нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112» (Зарегистрировано в Минюсте России 30.05.2022 №68637) (Действует с 01.09.2022)

41. Совместный приказ от 01.10.2015 Минтранса России №293, МЧС России №525 «Об утверждении типовой формы соглашения о порядке информационного взаимодействия между оператором Государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» и уполномоченными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, на территориях которых введена в эксплуатацию система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

42. Приказ МВД России от 01.03.2012 №140 «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации предоставления государственной услуги по приему, регистрации и разрешению в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений, сообщений и иной информации о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях».

43. Приказ МВД России от 04.05.2010 №333 «Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в органах внутренних дел Российской Федерации заявлений, сообщений и иной информации о происшествиях».

44. Приказ Минздрава России от 01.11.2004 №179 «Об утверждении Порядка оказания скорой медицинской помощи».

45. Приказ Минздрава России от 20.06.2013 №388н «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи»

46. Приказ Минрегиона России от 26.06.2009 №239 «Об утверждении порядка содержания и ремонта внутридомового газового оборудования в Российской Федерации»

47. Приказ ФСБ России от 09.02.2005 №66 «Об утверждении положения о разработке, производстве, реализации и эксплуатации шифровальных (криптографических) средств защиты информации (Положение ПКЗ-2005)».

48. Приказ ФСБ России от 16.05.2006 №205 «Об утверждении Инструкции по организации в органах ФСБ приема, регистрации и проверки сообщений о

преступлениях и иной информации о преступлениях и событиях, угрожающих личной и общественной безопасности».

49. Приказ ФСБ от 10.07.2014 №378 «Об утверждении состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации, необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности».

50. Приказ ФАПСИ от 13.06.2001 №152 «Об утверждении Инструкции об организации и обеспечении безопасности хранения, обработки и передачи по каналам связи с использованием средств криптографической защиты информации с ограниченным доступом, не содержащей сведений, составляющих государственную тайну».

51. Приказ Минприроды РФ от 06.02.1995 №45 «Об утверждении «Временного порядка объявления территории зоной чрезвычайной экологической ситуации».

52. Методика «Критерии оценки экологической обстановки территорий для выявления зон чрезвычайной экологической ситуации и зон экологического бедствия», утв. Минприроды РФ 30.11.1992.

53. Постановление Госстроя России от 27.09.2003 №170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».

54. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций от 25.04.2017 №205 «Об утверждении и введении в действие российской системы и плана нумерации».

55. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций от 15.09.2015 №346 «Об утверждении Правил применения оборудования узлов обслуживания вызовов экстренных оперативных служб».

56. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций от 30.11.2015 №484 «Об утверждении Правил применения оборудования центров обработки вызовов экстренных оперативных служб. Часть I. Правила применения оборудования центров обработки вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

57. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций от 01.12.2016 №607 «Об утверждении Правил определения места нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112», и порядка предоставления и объема информации, необходимой для обеспечения реагирования по вызову или сообщению о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112».

58. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06.10.2021 №681н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов».

59. Приказ Минэнерго России от 19.06.2003 №229 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электрических станций и сетей Российской Федерации».

60. Приказ Главного управления МЧС России по РСО-А от 10.10.2011 №299 «О создании рабочей группы по координации проводимых органами исполнительной власти РСО-Алания и органов местного самоуправления работ по созданию, развитию и организации эксплуатации «системы-112».

61. ГОСТ Р 22.7.01-2021 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения» (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 27.01.2021 N 25-ст)

62. ГОСТ Р 53801-2010 «Связь федеральная. Термины и определения» (введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.06.2010 № Р126-СТ).

**63.** ГОСТ Р 22.0.03-2020 «Национальный стандарт Российской Федерации. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. **Природные чрезвычайные ситуации. Термины и определения**», утв. и введен в действие с 01.04.2021 Приказом Росстандарта от 11.09.2020 № 641-ст

**64.** ГОСТ Р 22.0.04-2020 «Национальный стандарт Российской Федерации. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. **Биолого-социальные чрезвычайные ситуации. Термины и определения**», утв. и введен в действие с 01.04.2021 Приказом Росстандарта от 11.09.2020 № 643-ст

**65.** ГОСТ Р 22.0.05-2020 «Национальный стандарт Российской Федерации. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. **Техногенные чрезвычайные ситуации. Термины и определения**», утв. и введен в действие с 01.04.2021 Приказом Росстандарта от 11.09.2020 № 644-ст

66. «Методические материалы по созданию Системы-112 в субъектах Российской Федерации», утвержденные МЧС России 01.09.2014, с приложениями:

1) «Методические рекомендации субъектам Российской Федерации по получению субсидий из федерального бюджета на софинансирование мероприятий по созданию Системы-112»;

2) «Требования к подсистеме консультативного обслуживания населения системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации»;

3) «Положение об оперативно-технической службе по поддержке функционирования объектов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации»;

4) «Типовая программа опытной эксплуатации Системы-112 в субъекте Российской Федерации»;

5) «Методические рекомендации по проведению опытной эксплуатации системы-112 на территории субъекта Российской Федерации».

67. «Методические рекомендации по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач Системы-112», утвержденные МЧС России 02.09.2014 № 43-4203-33, с приложениями:

1) Примерная учебная программа «Подготовка операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (76 часов);

2) Примерная учебная программа «Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (36 часов);

3) Примерная учебная программа «Профессиональная переподготовка персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (250 часов).

68. «Методические рекомендации по проведению предварительных испытаний Системы-112 в административных центрах субъектов Российской Федерации», утвержденные МЧС России 19.12.2015 №2-4-87-57-33.

69. «Методические рекомендации по проведению государственных испытаний Системы-112 субъектов Российской Федерации», согласованные Министерством связи и массовых коммуникаций и МЧС России 14.12.2015 №2-4-87-54-33.

70. Техническое задание на разработку технического проекта «Системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Республики Северная Осетия-Алания», утвержденное Правительством РСО-Алания в 2012 г.

71. Технический проект «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на территории РСО-Алания», утвержденный Правительством РСО-Алания в 2017 г.

72. Письмо МЧС России от 07.05.2020 №43-4332-33 «О направлении типового алгоритма» (в том числе «Типовой алгоритм действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учетом случаев отсутствия или не полностью выраженной заявки о происшествии» (приложение № 11 к Методическим рекомендациям «О развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», 2018 г.)

73. Письмо МЧС России от 25.05.2020 №43-4673-33 «О направлении типовых методических рекомендаций» (в том числе «Типовые методические рекомендации информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам с нарушениями слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении, в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»)

74. Руководство оператора АРМ-112. Система-112. ИскраУралТЕЛ, февраль 2018.

75. Руководство диспетчера АРМ ЕДДС. Система-112. ИскраУралТЕЛ, февраль 2018.

76. Руководство диспетчера АРМ ДДС-01. Система-112. ИскраУралТЕЛ, февраль 2018.

77. Руководство диспетчера АРМ ДДС-02. Система-112. ИскраУралТЕЛ, февраль 2018.

78. Руководство диспетчера АРМ ДДС-03. Система-112. ИскраУралТЕЛ, февраль 2018.

79. Руководство диспетчера АРМ ДДС-04. Система-112. ИскраУралТЕЛ, февраль 2018.

80. Руководство диспетчера АРМ ДДС-Антитеррор. Система-112. ИскраУралТЕЛ, февраль 2018.

81. Руководство диспетчера АРМ ДДС-ЖКХ. Система-112. ИскраУралТЕЛ, февраль 2018.

#### **9.2.2. Визуальные средства обучения:**

плакаты и стенды по системе-112;  
презентации педагогических работников УМЦ ГОЧС по темам Программы;

#### **9.2.3. Технические средства обучения:**

персональные электронно-вычислительные машины (ПЭВМ) с программным обеспечением системы-112 для теоретических и практических занятий;

мультимедиа проектор;  
экран.

### **10. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ**

Итоговая аттестация проводится в виде зачёта в соответствии с Положением об итоговой аттестации слушателей УМЦ ГОЧС ГКУ «Центр», проходящих подготовку по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации в области функционирования системы-112.

При успешном освоении Программы и прохождении итоговой аттестации обучающемуся выдаётся удостоверение о повышении квалификации.