

**Областное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования (повышения квалификации)
«УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР по ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЕ и ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОБОУ ДПО «УМЦ по ГОЧС Белгородской области»



Ю.В. Бондарь

« » 201 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации
операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных
оперативных служб по номеру – «112»
(диспетчер ЦОВ и ЕДДС-112)**

Разработчик программы: преподавательский состав «ОБОУ ДПО УМЦ по ГОЧС Белгородской области»

**г. Белгород
2017 г.**

Пояснительная записка

Настоящая программа разработана в соответствии с требованиями Типовой учебной программы для повышения квалификации операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112". В программе определены наименования тем, их содержание, расчёт часов на теоретическую и практическую подготовку, а также требования к уровню знаний, умений и навыков.

Программа предусматривает изучение вопросов законодательства, нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти Белгородской области, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб, обрабатывать входящую информацию в соответствии с принятыми в системе-112 стандартами.

Законодательные и нормативные правовые акты, в соответствии с которыми разрабатывалась программа повышения квалификации:

Федеральный закон от 09.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрирован в Минюсте России 20.08.2013 № 29444);

Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 М 37 (в ред. приказов Минздравсоцразвития России от 25.07.2005 № 461, от 07.11.2006 № 749, от 17.09.2007 № 605, от 29.04.2008 № 200, от 14.03.2011 № 194, от 15.05.2013 № 205);

Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования», утвержденный приказом Минздравсоцразвития России от 26.08.2010 № 761н (зарегистрирован в Минюсте России 06.10.2010 №18638), в ред. приказа Минздравсоцразвития России от 31.05.2011 № 448н;

Приказ Минобрнауки России от 15.01.2013 № 10 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания дополнительных профессиональных образовательных программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации педагогических работников, а также к уровню профессиональной переподготовки педагогических работников» (зарегистрирован в Минюсте России 12.03.2013 № 27609);

Письмо Минобрнауки России от 02.09.2013 № АК-1879/06 «О документах о квалификации»

Требования федеральных законов: от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного

характера», от 12.02.1998 № 28-ФЗ «О гражданской обороне», от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Указа Президента Российской Федерации от 13 ноября 2012 года №1522 «О создании комплексной системы экстренного оповещения населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций»; постановлений Правительства Российской Федерации: от 02.11.2000 №841 «Об утверждении Положения об организации обучения населения в области гражданской обороны», от 04.09.2003 № 547 «О порядке подготовки населения в области защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; протокола № 9 от 12 апреля 2014 года заседания межведомственной рабочей группы по координации работ по реализации Указа Президента Российской Федерации от 13 ноября 2012 года № 1522 «О создании комплексной системы экстренного оповещения населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций»; приказов Министерства образования и науки Российской Федерации: от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»; организационно-методических указаний МЧС России от 12.11.2015 №43-5413-11 по подготовке населения Российской Федерации в области гражданской обороны, защиты от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах на 2016-2020гг; методических рекомендаций МЧС России по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач Системы-112 субъекта Российской Федерации.

Тип дополнительной профессиональной программы: программа повышения квалификации

Программа направлена на: совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

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

Срок освоения программы: 76 часов.

Формы обучения:

Очная форма обучения – проводится на базе образовательного учреждения с полным отрывом от производства.

Очно-заочная форма обучения – предоставляется лицам, не имеющим возможность полного отрыва от производства. Проводится частично на базе образовательного учреждения, а частично отводится на самоподготовку с не полным отрывом от производства. Таким слушателям предоставляются материалы для самостоятельного изучения с последующими индивидуальными консультациями преподавателей центра.

Категория слушателей: оператор центра обработки вызовов, оператор резервного центра обработки вызовов, оператор центра обработки вызовов на базе ЕДДС муниципального образования

Документ о квалификации: лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение установленного образца.

Если дополнительное профессионального образование слушатель получает параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования, то удостоверение о повышении квалификации и (или) диплом о профессиональной переподготовке, согласно ч. 16 ст. 76 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» и п. 20 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 года № 499, выдаются одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

Цель: подготовка операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".

Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен

знать:

- законодательство, нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти Белгородской области, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб;
- назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность подразделений экстренных оперативных и аварийных служб, их возможностей и имеющихся ограничений 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 субъекте Российской Федерации;
- административно-территориальное деление и транспортную инфраструктуру Белгородской области;
- 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 и 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, 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 абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных 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, как в штатном, так и в нештатном режимах;
- работы за автоматизированным рабочим местом оператора, заполнения электронной карточки заявки о происшествии; взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС.

Формы проведения занятий:

Лекции, семинары, практические занятия.

Количество часов на проведение курса

Всего часов	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Форма итоговой аттестации
				Зачёт в форме тестирования
76	31	39	4	2

Учебно-тематический план

№№ тем	Наименование тем	Кол-во часов 76 час.	Вид занятия
1	1.1.Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, нормативно-правовое регулирование в области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	1	Лекция
2	2.1.Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	1	Лекция
3	2.2.Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	3	Лекция
4	2.3.Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС	2 2	Лекция Практическое занятие
5	2.4.Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и системы «112». Система оповещения населения о ЧС	2 2	Лекция Практическое занятие
6	2.5.Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы «112»	2	Лекция
7	2.6.Характеристика происшествия, комплексное реагирование	2	Лекция
8	2.7.Правила опроса заявителя, приема и регистрации вызова	2 4	Лекция Практическое занятие
9	2.8.Культура речевого общения	2 4	Лекция Семинар
10	2.9.Основы психологии	2 4	Лекция Практическое занятие
11	2.10.Оказание консультативной поддержки	1 3	Лекция практическое

			занятие
12	2.11.Мониторинг и прогнозирование ЧС	1 3	Лекция практическое занятие
13	3.1.Природно-климатические характеристики Белгородской области, потенциально опасные объекты, характеристики возможных ЧС на территории области.	2	Лекция
14	3.2.Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Белгородской области	2	Лекция
15	3.3. Модель создания системы-112 в субъекте РФ, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112	2	Лекция
16	3.4.Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ	2	Лекция
17	3.5.Топографическая подготовка	1 3	Лекция практическое занятие
18	3.6.Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ	18	Практическое занятие
19	3.7.Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте	1	Лекция
23	Зачёт	2	Зачёт
	ВСЕГО:	76	