

Государственное казенное учреждение дополнительного профессионального образования
Республики Карелия «Учебно-методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям»
(ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС»

_____ В.Н. Доровский

«___» _____ 2017 года

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ
профессиональная программа**

**«Повышение квалификации операторского персонала
системы обеспечения вызова экстренных служб
по единому номеру «112»»**

О Д О Б Р Е Н А

Учебно-методическим советом
ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС»
(протокол от _____. ____ 2017 № ____)

г. Петрозаводск

СОДЕРЖАНИЕ:

№ п/п	Раздел	Стр.
I	ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
1.1	Общая характеристика	3
1.2	Требования к квалификации слушателя	4
1.3	Формы и способы обучения	5
1.4	Трудоемкость	5
II	ЦЕЛЬ	6
III	ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (Перечень профессиональных компетенций)	7
IV	УЧЕБНЫЙ ПЛАН	10
V	КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	13
VI	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН	16
VII	ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ	24
VIII	ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ	29
IX	ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	30
X	ЛИТЕРАТУРА	31

I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Общая характеристика

Дополнительная профессиональная программа «Повышение квалификации операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных служб по единому номеру «112»» (далее – Программа) является одним из составляющих элементов единой системы подготовки населения в области защиты населения от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

Программа регламентирует повышение квалификации персонала центра обработки вызовов системы-112 на основании:

– федеральных законов: от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности», от 21.07.1997 №116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов», 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи», от 06.03.2006 №35-ФЗ «О противодействии терроризму», от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Указов Президента Российской Федерации от 28.12.2010 №1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации», от 13.11.2012 №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», 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», от 21.11.2011 №958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

– приказов Министерства образования и науки Российской Федерации: от 01.07.2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»; от 09.01.2014 №2 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

– организационно-методических указаний МЧС России от 12.12.2015

№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 от 16.11.2015 №2-4-87-40-33 по проведению обучения персонала системы-112 с применением ДОТ на базе образовательных организаций высшего образования МЧС России, учебных центров ФПС и учебно-методических центров субъектов Российской Федерации.

1.2. Требования к квалификации слушателя

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и соответствующие одному из следующих требований:

– наличие законченного среднего профессионального образования в области создания и эксплуатации автоматизированных систем или в области развития систем связи и массовых коммуникаций;

– наличие стажа работы не менее 6 месяцев в качестве персонала, осуществляющего прием и обработку сигналов с использованием автоматизированных информационных систем и средств связи;

– наличие законченного высшего общего или высшего профессионального образования и стажа работы не менее 6 месяцев с использованием автоматизированных информационных систем и средств связи.

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

– способность работать самостоятельно, принимать решения;

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

– способность к письменной и устной коммуникации на родном (государственном) языке;

– способность 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 коммуникации и связи;

– наличием навыков набора текста – не менее 100 знаков в минуту.

1.3. Формы и способы обучения

Для реализации Программы в ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС» (далее – УМЦ) применяется **очно-заочная** форма обучения с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

1.4. Трудоемкость

Учебные группы комплектуются преимущественно из лиц, работающих в одной или схожих по своей направленности организаций с учетом уровня их подготовки. Количество слушателей в группе не должно превышать 25 человек. Для проведения практических занятий разрешается учебную группу делить на подгруппы численностью 12-13 человек.

Продолжительность учебных занятий 2-5 учебных часов в день.

Для всех аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут.

Освоение Программы завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме зачета. Прием зачетов проводится комиссией, назначаемой приказом директора УМЦ в составе: председателя – директора или его заместителя; членов комиссии: преподавателей, представителей Главного управления МЧС России по Республике Карелия (по согласованию) и Государственного комитета Республики Карелия по обеспечению жизнедеятельности и безопасности населения (по согласованию).

Лицам, успешно освоившим Программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются удостоверения о повышении квалификации установленного образца.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть Программы и (или) отчисленным из организации, осуществляющей образовательную деятельность, выдается справка об обучении или о периоде обучения по установленному образцу.

Сведения о результатах повышения квалификации слушателей направляются в кадровые службы по месту их основной работы.

Учебная нагрузка для лиц преподавательского состава УМЦ устанавливается индивидуально на каждый учебный год приказом директора УМЦ в зависимости от их квалификации и занимаемой должности и не может превышать 800 часов, но не менее 400 часов за один учебный год.

II. ЦЕЛЬ

Цель: Программа предназначена для подготовки операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (система-112) с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ), достижения ими уровня профессиональной компетентности в области функционирования системы-112, в т.ч. в работе с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программным комплексом системы-112, позволяющим самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

Основными задачами подготовки операторского персонала системы-112 являются:

- приобретение знаний в области функционирования системы-112 и взаимодействия с ДДС экстренных оперативных и аварийных служб;
- приобретение знаний в области природно-климатических характеристик Республики Карелия, наличия, расположения опасных производственных объектов, характеристик возможных ЧС;
- приобретение знаний в области административно-территориального деления Республики Карелия;
- овладение приемами и способами действий при опросе заявителя, обработке входящих вызовов и сообщений о происшествиях;
- овладение способами действий по привлечению и реагированию на происшествие экстренных оперативных (ЭОС) и аварийных служб (АВС) и ЕДДС;
- овладение способами действий по присвоению происшествию признака ЧС, автоматизированной передачи данных о нем в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС;
- определение принципа работы с оборудованием, специальным программным обеспечением приема и обработки вызовов по единому номеру «112»;
- выработка у персонала умений и навыков по оказанию консультативной помощи, а так же действиям при оказании психологической поддержки абонента, при приеме вызова на иностранном языке;
- выработка у персонала умений и навыков по приему и обработке сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в т.ч. от автомобильных терминалов системы

экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» и терминалов ГЛОНАСС/GPS.

III. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

(Перечень профессиональных компетенций)

В результате освоения дополнительной профессиональной программы обучающиеся должны:

знать:

- законодательство, нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти Республики Карелия, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников ЕДДС, ДДС ЭОС и АОС;
- формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ системы-112;
- административно-территориальное деление Российской Федерации, Республики Карелия и местности в зоне обслуживания ЦОВ;
- назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность подразделений ЭОС и ЭАС, их возможности и имеющиеся ограничения по реагированию;
- особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;
- основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;
- основные географические и топонимические названия в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;
- характеристику возможных ЧС в Республике Карелия;
- правила опроса заявителя в зависимости от категории (типа) вызова (сообщения о происшествии) с целью определения повода обращения, уточнение признаков происшествия и принятие решения о необходимости привлечения экстренных оперативных и аварийных служб;
- основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при ЧС;
- правила русской письменности и устной речи;
- этические нормы общения, речевой и трудовой этикет;
- правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов;

уметь:

- определять перечень и степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан и общественному порядку на основании информации, полученной от заявителя;
- определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;
- кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки;
- определять адрес места происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них, электронных и печатных карт, по ориентирам, объектам и другим признакам;
- оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны;
- общаться с использованием норм речевого этикета, правил ведения телефонных переговоров по номеру «112», правил бесконфликтного общения, получая необходимую информацию за минимальное время;
- использовать невербальные атрибуты речи (интонацию, темп, силу голоса);
- оказывать справочно-консультативную поддержку заявителю по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;
- доводить до абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных служб;
- использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема вызовов (сообщений о происшествиях), в т.ч. в нештатном режиме;
- управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;
- идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель.

иметь навыки:

- определять перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, подлежащих оповещению в связи с происшествием;
- передавать сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств;

- информировать руководство дежурной смены ЦОВ системы-112 о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения и привлечения к реагированию ЭОС, АВС и ЕДДС, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия;
- координировать действия специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС, привлекаемых к реагированию на происшествие;
- передавать данные о происшествии с признаками ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур;
- использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения, в штатном и нештатном режимах;
- работать с автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ системы-112, заполнять унифицированную карточку обмена информационного обмена;
- взаимодействовать с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС.

IV. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Срок обучения: 76 часов

Форма обучения: очно-заочная

Режим занятий: 2-5 часов в день

1. Расчет часов по предметам обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			
			Самостоятельная работа	Вебинар	Практическое занятие	Зачет
1.	Правовая подготовка	2	2			
2.	Общая подготовка	28	18	10		
2.	Специальная подготовка	42	8		34	
3.	Итоговая аттестация	4				4
ИТОГО:		76	12	26	34	4

2. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			
			Самостоятельная работа	Вебинар	Практическое занятие	Зачет
1	2	3	4	5	6	7
Раздел 1. Правовая подготовка						
1.1	Нормативно-правовое регулирование в об-	2	2			

	ласти предупреждения и ликвидации ЧС, нормативно-правовое регулирование в области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»					
ВСЕГО по разделу 1		2	2			
№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			
			Самостоятельная работа	Вебинар	Практическое занятие	Зачет
1	2	3	4	5	6	7
Раздел 2. Общая подготовка						
2.1	Единая государственная система предупреждения и ликвидации ЧС (РСЧС).	1	1			
2.2	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».	2		2		
2.3	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС	3	3			
2.4	Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и ЦОВ системы-112. Система оповещения населения о ЧС.	2		2		
2.5	Характеристика происшествий.	2	2			
2.6	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Комплексное реагирование.	2		2		
2.7	Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова.	2	2			
2.8	Культура речевого общения.	2	2			
2.9	Основы психологии.	6	2	4		
2.10	Оказание консультационной поддержки.	2	2			
2.11	Лингвистическая подготовка.	4	4			
ВСЕГО по разделу 2		28	18	10		
Раздел 3. Специальная подготовка						
3.1	Природно-климатические характеристики, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в Республике Ка-	2	2			







	релия.					
3.2	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Республике Карелия.	2	2			
3.3	Модель создания системы-112 в Республике Карелия, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112	2	2			
№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе			
			Самостоятельная работа	Вебинар	Практическое занятие	Зачет
1	2	3	4	5	6	7
3.4	Состав, технические характеристики и функциональные возможности оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112	2			2	
3.5	Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ системы-112. Геоинформационная подсистема системы-112.	34	2		32	
ВСЕГО по разделу 3		42	8		34	
Раздел 4. Итоговая аттестация						
4.1	Тестовый контроль	4				4
ВСЕГО по разделу 4		4				4
ИТОГО:		76	28	10	34	4

V. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК





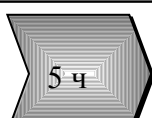
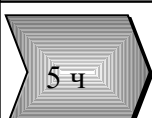
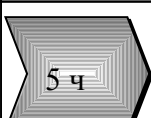
1-я неделя

Наименование мероприятий	Дни недели				
	понедельник	вторник	среда	четверг	пятница
Раздел 1. Правовая подготовка Тема 1.1.	2 ч				
Раздел 2. Общая подготовка Тема 2.1.	1 ч				
Раздел 2. Общая подготовка Тема 2.2.		2 ч			
Раздел 2. Общая подготовка Тема 2.3.			3 ч		
Раздел 2. Общая подготовка Тема 2.4.				2 ч	
Раздел 2. Общая подготовка Тема 2.5.		2 ч			
Раздел 2. Общая подготовка Тема 2.6.					2 ч
Раздел 2. Общая подготовка Тема 2.7.				2 ч	

2-я неделя

Наименование мероприятий	Дни недели				
	понедельник	вторник	среда	четверг	пятница
Раздел 2. Общая подготовка Тема 2.8.					
Раздел 2. Общая подготовка Тема 2.9.					
Раздел 2. Общая подготовка Тема 2.10.					
Раздел 2. Общая подготовка Тема 2.11.					
Раздел 3. Специальная подготовка Тема 3.1.					

3-я неделя

Наименование мероприятий	Дни недели				
	понедельник	вторник	среда	четверг	пятница
Раздел 3. Специальная подготовка Тема 3.2.					
Раздел 3. Специальная подготовка Тема 3.3.					
Раздел 3. Специальная подготовка Тема 3.4.					
Раздел 3. Специальная подготовка Тема 3.5.					

4-я неделя

Наименование мероприятий	Дни недели				
	понедельник	вторник	среда	четверг	пятница
Раздел 3. Специальная подготовка Тема 3.5.					
Раздел 4. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ					

VI. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

Раздел 1. ПРАВОВАЯ ПОДГОТОВКА

Тема №1.1. Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации ЧС, нормативно-правовое регулирование в области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

(Самостоятельная работа – 2 часа)

Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации последствий ЧС.

Основные положения НПА в области защиты населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера. Специальные (отраслевые) законодательные акты и основные подзаконные акты. Основные понятия и определения, характеризующие техногенные и природные ЧС.

Нормативные документы в области создания и развития системы-112 и предъявляемые к системе-112, ее элементам или инфраструктуре. НПА органов исполнительной власти Республики Карелия по созданию, функционированию и развитию системы-112.

Раздел 2. ОБЩАЯ ПОДГОТОВКА

Тема №2.1. Единая государственная система предупреждения и ликвидации ЧС (РСЧС).

(Самостоятельная работа – 1 час)

Определение и структура РСЧС. Роль РСЧС в обеспечении безопасности на территории Российской Федерации.

Территориальные подсистемы РСЧС в Республике Карелия и в муниципальных образованиях. Структура и состав органов управления РСЧС в Республике Карелия.

Тема №2.2. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

(Вебинар – 2 часа)

Система-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.

Назначение, цели создания, задачи и структура системы-112 в Республике Карелия.

Тема №2.3. Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112». ЦУКС, ЕДДС.

(Самостоятельная работа – 3 часа)

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России, экстренных оперативных служб, аварийных служб и службы реагирования в ЧС. Правовые основы деятельности, организационная структура МЧС России и выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Назначение, основные задачи и направления деятельности полиции. Правовые основы деятельности полиции. 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 Республики Карелия. Правовые основы деятельности служб ЖКХ. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению.

Назначение, состав, структура и функциональные возможности Национального центра управления в кризисных ситуациях МЧС России (НЦУКС), ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Карелия, единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС) муниципальных образований.

Алгоритм взаимодействия ЕДДС и ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Карелия при штатной и чрезвычайной ситуациях.

Тема №2.4. Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и ЦОВ системы-112. Система оповещения населения о ЧС.

(Вебинар – 2 часа)

Новые информационные технологии, применяемые в МЧС России (ГИС-системы, навигационно-информационные технологии, интернет/интранет).

Территориально-распределенные цифровые сети связи. Принципы построения сетей с применением новых цифровых технологий связи. Развитие и совершенствование автоматизированной системы управления связью.

Назначение, принцип действия системы ЭРА-ГЛОНАСС с системой-112.

Автоматизированные информационные системы (АИС) ЭОС. Перспективы развития АИС МЧС России, полиции, скорой помощи, службы газовых сетей и их информационное взаимодействие с системой -112.

Основные понятия систем пожарной сигнализации. Назначение, область применения автоматической пожарной сигнализации (АПС) и охранно-пожарной сигнализации (ОПС). Структурные схемы защиты объектов средствами АПС и ОПС. Требования к системам пожарной сигнализации. Назначение, область применения, классификация, основные параметры пожарных извещателей.

Система оповещения населения о ЧС. Виды оповещения. Система оповещения потенциально опасных объектов. Система информирования и оповещения населения в местах с массового пребывания людей. Автоматизированные системы централизованного оповещения населения в Республике Карелия.

Тема №2.5. Характеристика происшествий.

(Самостоятельная работа – 2 часа)

Классификация обращений населения по единому номеру «112». Классификация происшествий. Классификация ЧС. Аналитика и принятие решения об оповещении ЭОС и АВС с учетом их территориальной и функциональной принадлежности.

Отработка действий оператора системы-112 в Республике Карелия при угрозе ЧС.

Тема №2.6. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112. Комплексное реагирование.

(Вебинар – 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 информированного взаимодействия в различных режимах функционирования персонала ЭОС. Особенности информированного взаимодействия ЭОС при межмуниципальном и межсубъектовом взаимодействии в рамках Системы-112.

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

Порядок информационного взаимодействия при осуществлении комплексного реагирования на происшествие или ЧС.

Тема №2.7. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова.

(Самостоятельная работа – 2 часа)

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 ДДС. Правила приема вызова в случае отсутствия возможности его переадресации диспетчеру 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.

Тема №2.8. Культура речевого общения.

(Самостоятельная работа – 2 часа)

Современная речевая ситуация. Нормы современной русской речи. Особенности официально-делового стиля. Современная коммуникация и правила речевого общения.

Использование приемов активного слушания в работе персонала ЦОВ. Правила телефонных переговоров.

Тема №2.9. Основы психологии.

Занятие 1. (Самостоятельная работа – 2 часа)

Влияние экстремальных ситуаций на человека. Специфика оказания психологической поддержки персоналом системы–112 лицам, находящимся в кри-

зисных и экстремальных ситуациях. Навыки определения психологического состояния пострадавших.

Обучение способам и приемам саморегуляции и самоконтроля функционального состояния.

Правила и порядок привлечения к разговору психолога.

Занятие 2. (Вебинар – 4 часа)

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 №2.10. Оказание консультационной поддержки.

(Самостоятельная работа – 2 часа)

Способы и порядок оказания консультационной поддержки населению по вопросам безопасности жизнедеятельности. Характеристика обращений, не требующих привлечения ЭОС.

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

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

Тема №2.11. Лингвистическая подготовка.

(Самостоятельная работа – 4 часа)

Порядок идентификации иностранных языков (английский, китайский, немецкий, французский, испанский), языков народов Республики Карелия.

Правила и порядок привлечения к разговору лингвиста.

Раздел 3. СПЕЦИАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА

Тема №3.1. Природно-климатические характеристики, потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в Республике Карелия.

(Самостоятельная работа – 2 часа)

Характеристика географического положения и природно-климатических условий Республики Карелия. Этнический состав Республики Карелия.

Данные о потенциально опасных объектах Республики Карелия.

Краткая характеристика ЧС и их классификация. Информация о возможности возникновения ЧС в Республике Карелия их последствиях для населения и территории республики.

Тема №3.2. Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура Республики Карелия.

(Самостоятельная работа – 2 часа)

Административно-территориальное деление Республики Карелия. Характеристика муниципальных образований республики. Характеристика приграничных территорий республики.

Характеристика транспортной системы республики: авиационный транспорт, железнодорожный транспорт, водный транспорт и т.п.

Тема №3.3. Модель создания системы-112 в Республике Карелия, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура системы-112.

(Самостоятельная работа – 2 часа)

Нормативно-правовая база Республики Карелия в области создания и развития системы-112. Особенности создания системы-112 в Республике Карелия. Модель создания системы-112 в республике (локальная или удаленная модель обработки и хранение данных). Схема приема и обработки вызовов по номеру «112» (централизованная или децентрализованная). Организационная структура системы-112 в республике, характеристика объектов системы-112. Взаимодействие системы-112 с автоматизированными информационными системами экстренных оперативных служб, развернутыми в Республике Карелия. Особенности межведомственного взаимодействия в республике.

Тема №3.4. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112.

(Практическое занятие – 2 часа)

Назначение, состав и функциональность автоматизированного рабочего места оператора в ЦОВ.

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 №3.5. Отработка алгоритмов действий персонала ЦОВ системы-112. Геоинформационная подсистема системы-112.

Занятие 1. (Самостоятельная работа – 2 часа)

Общие сведения по работе с ГИС и картами. Топографические особенности и основные ориентиры на местности Республики Карелия.

Занятие 2. (Практическое занятие – 5 часов)

Запуск программы и регистрация оператора в системе.

Внешний вид программы.

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Порядок заполнения унифицированных полей карточки информационного обмена.

Занятие 3. (Практическое занятие – 5 часов)

Прием и обработка вызова по телефону.

Прием и обработка SMS, факс – сообщения.

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

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

Занятие 4. (Практическое занятие – 5 часов)

Справочники системы.

Занятие 5. (Практическое занятие – 5 часов)

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ системы-112, диспетчеров 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.

Занятие 6. (Практическое занятие – 4 часа)

Отработка карточки информационного обмена под дополнительной ролью «диспетчер ДДС».

Занятие 7. (Практическое занятие – 4 часа)

Отработка карточки информационного обмена под дополнительной ролью «диспетчер ЕДДС» (контроль реагирования на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования).

Занятие 8. (Практическое занятие – 4 часа)

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.

VII. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Обучение ведется на русском языке. Учебный процесс осуществляется в течение учебного года, продолжительность которого устанавливается с января по ноябрь включительно (первое полугодие – январь-июнь, второе полугодие – июль-ноябрь).

Виды учебных занятий: вебинары, практические занятия, самостоятельная работа, консультации, аттестации (итоговые занятия, зачеты). В образовательном процессе задействованы 5 преподавателей, а также директор, заместитель директора. Кроме того, для проведения занятий привлекаются специалисты и руководители организаций, представители территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Республики Карелия.

Учебно-методический центр размещен на четвертом этаже административного здания по адресу: г.Петрозаводск, наб.Гюллинга, д.11 и занимает общую площадь **692,6** кв.м., на которой размещены учебные аудитории и административно-хозяйственные помещения.

Приказом директора ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС» от 29.03.2017 №7 «О составе учебно-материальной базы ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС» и мерах по её совершенствованию» утвержден состав учебно-материальной базы, который включает:

А) Многопрофильные учебные кабинеты:

- комната №13 – учебный кабинет «Гражданская оборона и РСЧС»;
- комната №15 – учебный кабинет «Оперативно-тактическая и специальная подготовка».

Б) Специализированные учебные кабинеты:

- комната №4 – учебный кабинет «Аварийно-спасательные работы»;
- комната №17 – учебный кабинет «Обеспечение пожарной безопасности».

В) База для реализации учебных программ с применением

дистанционных образовательных технологий:

– информационно-образовательный сайт ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС», по реализации программ дополнительного профессионального образования в области ГО и защиты от ЧС с использованием дистанционных образовательных технологий, адрес сайта: <http://umc.karelia.ru/> (обучающие модули: «законодательство» и «лекции»);

– сайт ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС» с фондом тестов и программным обеспечением электронного тестирования, адрес сайта: <http://umctest.karelia.ru/login/index.php>;

– комната №9 – учебный кабинет «Нормативно-правовой и методической подготовки»;

– комната №11 (двойного назначения) – «Центр дистанционного обучения» и «Преподавательская».

Г) Материальная база для выездных занятий ГОЧС:

- мультимедийный проектор «NEC»;
- ноутбук «ASUS»;
- внешний накопитель данных для хранения мультимедийного контента;
- акустические колонки для звукового сопровождения занятий;
- кейс (чемодан) для перевозки средств обучения;
- автомобиль «Газель».

Д) Вспомогательные помещения:

- комната №8 – «Музей гражданской обороны»;
- комната №10 – «Учебный отдел»;
- комната №3 – «Мастерская»;
- комната №30 – «Склад наглядных пособий»;
- комната №2 – «Лаборантская»;
- комната №1 – «Комната для приема пищи».

Кроме того, включены в состав учебно-материальной базы ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС» (на основании соглашений):

Е) Учебные площадки:

- учебный пункт ФГКУ «1 отряд ФПС по Республике Карелия»;
- склад по хранению запасов СИЗ, приборов радиационной и химической разведки в целях гражданской обороны Республики Карелия, Государственного казенного учреждения Республики Карелия "Эксплуатационно-тех-

ническое управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Карелия" по адресу: Пряжинский муниципальный район, п. Пряжа;

– территория водоочистных сооружений г. Петрозаводска, склад хлора, хлораторная (потенциально-опасный объект) по адресу: г. Петрозаводск, наб. Варкауса, 2;

– территория канализационно-очистных сооружений со складом хлора г.Петрозаводска (г. Петрозаводск, м. Выгайनावолок).

Ж) Учебные объекты

– Центр управления в кризисных ситуациях (ЦУКС) Главного управления МЧС России по Республике Карелия;

– дежурно-диспетчерская служба (ДДС) Правительства Республики Карелия, по адресу: г. Петрозаводск, ул. Пушкинская, 2;

– четыре АРМ ЦОВ Системы-112, по адресу: г. Петрозаводск, наб.Гюллинга, 11;

– единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС) Петрозаводского городского округа по адресу: г. Петрозаводск, ул. Пушкинская, 2;

– ЕДДС Прионежского муниципального района по адресу: г. Петрозаводск, ул. Правды, д. 14;

– ДДС организации ОАО «ПКС-Тепловые сети» (центральная диспетчерская), по адресу: г. Петрозаводск, пр. Ленина, 11 «в»;

– ДДС ОАО «ПКС – Водоканал», по адресу: г. Петрозаводск, наб. Варкауса, 2;

– защитное сооружение гражданской обороны (ЗС ГО) Петрозаводского государственного университета по адресу: г. Петрозаводск, ул. Правды, д. 1;

– ЗС ГО Карельского филиала ПАО «Ростелеком», по адресу: г.Петрозаводск, ул. М.Горького, д. 4;

– склад организации по хранению запасов материально-технических средств в целях гражданской обороны и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций ОАО «ПКС–Водоканал», по адресу: г.Петрозаводск, ул. Онежской флотилии, 16;

– место для хранения и выдачи СИЗ в организации, г. Петрозаводск наб. Гюллинга, 11, 4-й этаж, комната № 2 «Лаборантская» (ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС»);

– химико-радиометрическая лаборатория Государственного казенного учреждения Республики Карелия «Карельская поисково-спасательная служба».

Основным документом, на основе которого оказывается государственная услуга, является заявка на обучение в ГКОУ РК «УМЦ по ГОЧС РК», поступившая от юридического лица в соответствии с Порядком организации и осуществления образовательной деятельности, утвержденного приказом директора ГКОУ РК «УМЦ по ГОЧС РК».

Лица, прибывшие на обучение, в первый день представляют в учебный отдел:

- копию документа, удостоверяющего личность;
- копию документа об образовании (диплом о среднем профессиональном или высшем образовании; справку о прохождении обучения в среднем профессиональном или высшем образовательном учреждении);
- командировочное предписание (если есть).

В случае приема на платное обучение, лицо, прибывшее на обучение, дополнительно представляет трехсторонний договор об образовании¹ (три экземпляра) подписанный этим лицом и руководителем организации, которая оплачивает обучение.²

Прием лиц на обучение осуществляется на основании приказа директора ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС», который является основанием для возникновения образовательных отношений.³

Под периодом обучения понимается промежуток времени с даты издания приказа директора ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС» на обучение лица, прибывшего на обучение до даты издания приказа об окончании обучения или отчисления слушателя.⁴

Образовательные отношения прекращаются со слушателем по следующим обстоятельствам:

- 1) в связи с завершением обучения;
- 2) досрочно в следующих случаях:
 - а) по инициативе обучающегося или организации, направившей его на обучение (оплатившей обучение);
 - б) по инициативе ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС»:
 - при применении к обучающемуся отчисления, как меры дисциплинарного воздействия;

¹ Часть 1 статьи 54 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

² Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25 октября 2013 года № 1185 «Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам».

³ Часть 1 статьи 53 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

⁴ Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25 октября 2013 года № 1185 «Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам».

– при невыполнении обучающимся обязанностей по добросовестному освоению дополнительной профессиональной программы, в том числе в случае, указанном в пункте 2.4 раздела IV;

– при отсутствии на занятиях без разрешения руководителя учебной группы на протяжении четырех академических часов и более;

– при нарушении порядка приема и его незаконного зачисления в ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС»;

3) по условиям, не зависящим от воли обучающегося и ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС», в том числе в случае ликвидации ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС».

Оказание образовательных услуг (образовательные отношения), по решению директора ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС», могут быть временно приостановлены в случае нарушения порядка зачисления лица на обучение, незначительных нарушений договорных обязательств слушателем или организацией, направившей его на обучение. Оказание образовательных услуг решением директора ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС», может быть восстановлено (возобновлено) при условии устранения недостатков по которым они были приостановлены

Досрочное прекращение образовательных отношений по инициативе обучающегося или организации, направившей его на обучение, не влечет за собой возникновение каких-либо дополнительных, в том числе материальных, обязательств указанного обучающегося перед ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС».

Основанием для прекращения образовательных отношений является приказ директора ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС» об отчислении слушателя.

Если заключен договор об образовании, при досрочном прекращении образовательных отношений такой договор расторгается на основании приказа директора ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС» об отчислении слушателя. Права и обязанности слушателя, предусмотренные законодательством об образовании и локальными нормативными актами ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС», прекращаются с даты его отчисления.

При досрочном прекращении образовательных отношений учебный отдел ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС», в трехдневный срок после издания приказа директора об отчислении слушателя, выдает отчисленному лицу справку о количестве прослушанных часов в рамках изучаемой программы.

Восстановление отчисленных лиц:

– лицо, отчисленное из числа слушателей ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС», по инициативе обучающегося (организации, направившей на обучение) до завершения освоения дополнительной профессиональной программы, имеет право на восстановление для обучения в течение года после отчисления при наличии свободных мест и с сохранением прежних условий обучения.

– восстановление отчисленных лиц осуществляется только по ходатайству руководителей организаций, направивших данных лиц на обучение, на основании приказа директора ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС» и заключения нового договора об образовании.

VIII. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Контроль – неотъемлемая часть обучения. В зависимости от функций, которые выполняет контроль в учебном процессе, применяется три основных его вида: предварительный, текущий, итоговый.

Текущий контроль необходим для диагностирования хода дидактического процесса, выявления динамики последнего, сопоставления реально достигнутых на отдельных этапах результатов с запланированными.

Итоговый контроль (зачет) осуществляется во время заключительного повторения в конце курса обучения. Именно на этом этапе дидактического процесса систематизируется и обобщается учебный материал. С высокой эффективностью могут быть применены соответствующим образом составленные тесты. Итоговое тестирование (зачет), как правило, проводится с применением компьютеров и специализированных программ (компьютерный комплекс по проверке знаний слушателей – всего 5 компьютеров или с помощью удаленного сайта УМЦ).

Формы контроля

Устный контроль – индивидуальный и фронтальный опрос. Правильность ответов определяется преподавателем, комментируется. По итогам контроля могут выставляться оценки.

Письменный контроль – выполняется с помощью контрольных работ, письменных зачетов и т.п., которые могут быть кратковременными и длительными, различаются глубиной диагностики (поверхностный срез или основательный срез).

Лабораторный контроль-практикум – направлен на проверку умений слушателей работать на компьютере, знания программного обеспечения, которое будет использовано на занятии, составления компьютерных моделей, отладка программ.

Машинный (программированный) контроль – предполагается на компьютере, при наличии контролирующих программ. Может применяться на всех этапах изучения учебных предметов. Отличается высокой объективностью при использовании умело и грамотно созданных средств контроля.

Тестовый контроль – может быть машинным или безмашинным, в основе которого лежат тесты.

Самоконтроль – предполагает формирование умения самостоятельно находить допущенные ошибки, неточности, намечать способы устранения обнаруживаемых пробелов.

IX. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Итоговая оценка уровня знаний слушателей УМЦ проводится по результатам сдачи итоговой аттестации (контрольных занятий или зачетов) специально создаваемыми комиссиями, состав которых утверждается приказом директора УМЦ. В состав комиссий включаются: директор или его заместитель, преподаватели, проводившие занятия со слушателями, сотрудники Учредителя (по согласованию) и Главного управления МЧС России по Республике Карелия (по согласованию).

В зависимости от категории обучаемых, формы обучения и реализуемой дополнительной профессиональной программы в ГКУ ДПО РК «УМЦ по ГОЧС» установлены следующие формы контрольных занятий: зачетное тестирование с использованием компьютерного комплекса проверки знаний (ККПЗ), дифференцированный зачет по билетам, тестирование, зачет в форме собеседования, написание рефератов.

Тестовая система оценки знаний предусматривает бальную систему оценки успеваемости слушателей по результатам изучения каждого блока (группы тем).

При использовании тестовой системы контроля уровня усвоения учебного материала (в том числе и на компьютерном комплексе проверки знаний – ККПЗ), может применяться четырех бальная система оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» или «зачет», «незачет».

«Отлично» – если правильных ответов не менее 90%.

«Хорошо» – если правильных ответов не менее 80%.

«Удовлетворительно» – если правильных ответов не менее 70%.

«Неудовлетворительно» – если не соблюдены условия на оценку «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно».

«Зачет» – если правильных ответов не менее 70%.

«Незачет» – если правильных ответов менее 70%.

При проверке знаний на ККПЗ выбор вопросов производится в произвольном порядке по методу случайных чисел, максимальное время на все ответы – 20 минут. Количество вопросов определяет руководитель группы.

Слушатели, показавшие твердые знания и навыки, а также проявившие активность в ходе проведения промежуточного контроля знаний, практических занятий и семинаров, решением директора УМЦ, по представлению руководителя учебной группы, могут быть аттестованы до сдачи зачета («автомат»).

С целью самостоятельной подготовки слушателей к итоговому контролю список вопросов выдается в первый день обучения, после входного тестирования. Данные списки вопросов корректируются по мере изменения законодательной и нормативно-правовой базы.

Х. ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»;
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
4. Федеральный закон от 22.08.1994 № 151 «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;
5. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
6. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";
7. Федеральный закон от 21.07.1997 № 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов»;
8. Федеральный закон от 31.03.1999 № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации»;
9. Федеральный закон от 06.03.2006 № 35 «О противодействии терроризму»;
10. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123 – ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
11. Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»;
12. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
13. Указ Президента Российской Федерации от 06.03.1997 №188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;
14. Указ Президента Российской Федерации от 28.12.2010 № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;
15. Указ Президента Российской Федерации от 09.11.2001 № 1309 «О со-

вершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности»;

16. Указ Президента Российской Федерации от 15.02.2006 №116 «О мерах по противодействию терроризму»;

17. Положение о Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» Утверждено Указом Президента Российской Федерации от 11.07.2004 № 868;

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

19. 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»;

20. Постановление Правительства Российской Федерации от 13.09.1996 № 1094 «Об утверждении Положения о классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

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

22. 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»;

23. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 №328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи»;

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

25. Постановление Правительства РФ 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»;

26. Постановлением Правительства РФ от 20.11.2000 № 878 «Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей»;

27. 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»;

28. Приказ МЧС России от 18.03.2002 № 116 «Об утверждении Схемы организации управления МЧС России»;

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

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

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

32. 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»;

33. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.11.2004 № 179 «Об утверждении порядка оказания скорой медицинской помощи»;

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

35. 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);

36. Методические материалы МЧС России по созданию Системы-112;

37. Методические рекомендации МЧС России по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач Системы-112 субъектов Российской Федерации.