

АННОТАЦИЯ

к дополнительной профессиональной программе «Подготовка операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Категория обучающихся: Операторы центра обработки вызовов, операторы резервного центра обработки вызовов, операторы центра обработки вызовов на базе ЕДДС муниципального образования по профессии – «специалисты по приему и обработке экстренных вызовов (системы – 112)»

Формы обучения: очно-заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Срок реализации программы: 4 недели. (11-13 дней)

Объем программы: 76 часов.

Год разработки программы: 2022.

Статус программы: программа разработана на основе примерной дополнительной профессиональной программы повышения квалификации руководителей и работников гражданской обороны, органов управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и отдельных категорий лиц, осуществляющих подготовку по программам обучения в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций, утвержденной МЧС России 30.10.2020 № 2-4-71-11-10, и с учетом методических рекомендаций МЧС России от 16.11.2015 № 2-4-87-40-33 по проведению обучения персонала системы-112 с применением дистанционных образовательных технологий на базе образовательных организаций высшего образования МЧС России, учебных центров ФПС и учебно-методических центров субъектов Российской Федерации и требований профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», утвержденного приказом Минтруда России от 09.09.2015 № 618н.

Вид программы: дополнительная профессиональная программа.

Направленность (профиль) программы: безопасность жизнедеятельности в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.

Возраст обучающихся: взрослые.

Язык реализации программы: русский язык.

Цель программы: подготовка операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (система-112), совершенствование уровня профессиональной компетентности в области функционирования системы-112, в том числе в работе с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программным комплексом системы-112, позволяющим самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

Основные задачи программы: 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, знаний о наличии, расположении 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; совершенствование навыков работы с оборудованием, специальным программным обеспечением приема и обработки вызовов по единому номеру «112»; выработка у персонала умений и навыков по оказанию консультативной помощи и действиям по оказанию 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.

Краткое содержание программы: ознакомление персонала ДДС с законодательством, нормативно-правовыми актами, в том числе органов исполнительной власти Республики Карелия, регулирующими создание и развитие системы-112, а также с деятельностью персонала дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб и других служб, обеспечивающих жизнедеятельность населения; с формализованными классификаторами, применяемыми в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ системы-112; с административно-территориальным делением Российской Федерации, Республики Карелия и местности в области (границах) обслуживания ЦОВ; с назначением, структурой функциональной и территориальной ответственностью подразделений ЭОС и других аварийных служб, их возможностями и имеющимися ограничениями по реагированию; с особенностями информационного взаимодействия с ЭОС при обработке комплексных происшествий; с основными сведениями о транспортной инфраструктуре по территориальной принадлежности ЦОВ системы-112; с основными географическими и топонимическими названиями по территориальной принадлежности ЦОВ системы-112; с характеристикой возможных ЧС в Республики Карелия; с правилами опроса заявителя 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 аварийных служб; с основными психологическими состояниями пострадавших и потерпевших, с психологическими особенностями поведения населения при ЧС; с правилами русской письменности и устной речи; с этическими нормами общения, речевого и трудового этикета; с правилами электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.

Формы занятий: вебинары, практические занятия; самостоятельная работа; консультирование.

Перечень планируемых результатов обучения приобретение операторами системы-112 знаний, умений и навыков по определению перечня и степени угроз жизни, здоровью и имуществу граждан и общественному порядку на основании информации, полученной от заявителя; по определению перечня служб и специалистов, необходимых на месте происшествия; по умению кратко и понятно формулировать вопросы для получения

информации, находить понятные заявителю формулировки; по определению адреса места происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них, электронных и печатных карт, по ориентирам, объектам и другим признакам; по оценке и учету психологического состояния заявителя, по умению корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; по оказанию справочно-консультативную поддержки заявителям по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности; по доведению до абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных служб; по использованию аппаратно-программных средств, применяемых для приема вызовов (сообщений о происшествиях), в т.ч. в нештатном режиме; по управлению вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; по идентификации иностранного языка, на котором обращается заявитель.

Периодичность и формы контроля: текущий, промежуточный и итоговый контроль осуществляется в процессе изучения учебных тем на занятиях в форме опроса, решения практических задач и завершается итоговым контролем знаний путем опроса, письменного задания или с применением компьютерной техники тестирования (зачета).