

Аннотация к дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Обучение операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»»

1. Цели и задачи образовательной программы

Программа предназначена для подготовки операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее - система-112), достижения ими уровня профессиональной готовности, позволяющего самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности. Основными задачами подготовки операторского персонала системы- 112 являются:

- изучение нормативных правовых актов Российской Федерации и МЧС России по организации реагирования на чрезвычайные ситуации;
- изучение предназначения, структуры и функционирования системы-112;
- получение знаний и формирование практических навыков, необходимых для эффективной работы в качестве оператора центра обработки вызова (далее - ЦОВ) экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

2. Требования к обучающимся по программе

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

- способностью работать самостоятельно, принимать решения;
- способностью использовать навыки работы с информацией из различных источников для решения профессиональных и социальных задач;
- способностью к письменной и устной коммуникации на русском языке;
- способностью использовать базовые теоретические знания для решения профессиональных задач;
- знанием иерархической структуры существующей системы органов исполнительной власти, соответствующей действующим нормативным правовым актам 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;
- наличием навыков набора текста - не менее 100 знаков в минуту.

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения образовательной программы, обучающиеся должны **знать:**

- федеральные нормативные правовые акты, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, нормативные правовые акты исполнительной власти Ивановской области;
- нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность 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 на территории Ивановской области;

- административно-территориальное деление и транспортную инфраструктуру Ивановской 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 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 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 ЦОВ, как в штатном, так и в нештатном режимах;

- работы за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ, заполнения электронной карточки заявки о происшествии;

- взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и ЧС;

- использования приемов и методов психологической саморегуляции.

4. Параметры учебной программы

Срок обучения: две недели (в соответствии с расписанием занятий).

Форма обучения: очная, очно – заочная с применением электронного обучения дистанционных образовательных технологий Режим занятий: 7-8 часов в день Обучение ведется на русском языке. В программе 76 часов, 4 модуля. Модули содержат:

1. Правовая подготовка

1.1 Нормативно-правовое регулирование в области предупреждения и ликвидации чрезвычайной ситуации, нормативно-правовое регулирование в области системы вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

2. Общая подготовка

2.1. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)

2.2. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», особенности создания и развития Системы-112 в Ивановской области.

2.3. Экстренные оперативные и аварийные службы, ЦУКС, ЕДДС. Информационно-телекоммуникационные технологии экстренных оперативных служб и Системы-112.

2.4. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках Системы-112.

2.5. Характеристики происшествий, комплексное реагирование.

2.6. Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова.

2.7. Культура речевого общения.

2.8 Основы психологии.

2.9. Оказание консультативной поддержки.

2.10. Лингвистическая подготовка.

3. Специальная подготовка.

3.1. Природно-климатические характеристики региона, потенциально опасные объекты, характеристики возможных ЧС в регионе.

3.2 Административно-территориальное деление и транспортная структура региона.

3.3. Модель создания Системы-112 региона, схема приема и обработки вызова по номеру «112», организационная структура Системы-112.

3.4. Состав и технические характеристики оборудования применяемого в ЦОВ.

3.5. Топографическая подготовка.

3.6. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ.

3.7. Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте.

4. Итоговый контроль.

4.1. Зачет