

СОГЛАСОВАНО

Начальник Главного управления МЧС  
России по Республике Хакасия»

полковник внутренней службы

А. А. Мулл

« 17 » 11 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ ДПО РХ «УМЦ  
по ГО и ЧС»

В.В. Назаренко

« 16 » 11 2016 г.

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления по ГО, ЧС и ПБ  
Республики Хакасия

Н.И. Старков

« 16 » 11 2016 г.

## ПРОГРАММА

**подготовки персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Государственном бюджетном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования Республики Хакасия «Учебно-методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям»**

г. Абакан, 2016

## **1. Цели и задачи образовательной программы**

Программа подготовки персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в государственном бюджетном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования Республики Хакасия «Учебно-методический центр по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям» разработана в соответствии с Примерной учебной программой «Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»», утвержденной Статс-секретарем-заместителем Министра Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий В.С. Артамоновым 20.04.2016 г.

Программа предназначена для повышения квалификации следующей категории слушателей: диспетчер единых дежурно-диспетчерских служб, дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб система-112.

**Цель:** Программа предназначена для подготовки персонала дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб (далее - ДДС), единых дежурно-диспетчерских служб (далее - ЕДДС) в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее системы-112) с использованием дистанционных технологий для достижения ими уровня профессиональной компетенции в области функционирования системы -112, позволяющего самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

**Основными задачами** подготовки персонала ДДС и ЕДДС в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» являются:

определение назначения, целей создания и задач системы «112»;

изучение законодательных, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Республики Хакасия в области создания и функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

получение знаний и формирование практических навыков, необходимых для эффективной работы по приему и обработке вызовов в системе-112 в части касающейся своей компетенции;

### **Требования к обучающимся по программе**

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

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 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.

### **3. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны:

***знать:***

законодательство, нормативные правовые акты, в том числе органов исполнительной власти Республики Хакасия, регулирующие создание и развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных (ЭОС) и аварийных служб в рамках функционирования системы-112;

назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность подразделений экстренных оперативных и аварийных служб, их возможностей и имеющихся ограничений по реагированию;

особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;

состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС.

***уметь:***

обрабатывать входящую информацию в соответствии с принятыми в системе-112 стандартами, правилами и процедурами;

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения ДДС, в том числе в нештатном режиме.

***иметь навыки:***

работы за автоматизированным рабочим местом диспетчера ДДС, заполнения электронной карточки заявки о происшествии; взаимодействия с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации (ЧС).

### **4. Организация подготовки**

Подготовка персонала дежурно-диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» проводится по очно-заочной форме.

По очно-заочной форме обучение осуществляется в два этапа.

Первый этап – заочная форма обучения.

Второй этап – очная форма обучения.

На первом этапе подготовке обучаемые самостоятельно изучают учебный материал в соответствии с учебным планом программы. Продолжительность обучения на первом этапе составляет две недели.

Второй этап подготовки – практические занятия проводятся на базе Государственного казённого учреждения Республики Хакасия «Республиканский информационный центр по предупреждению чрезвычайных ситуаций и ликвидации их последствий». Учебные занятия проводятся в соответствии с учебным планом программы. Результаты обучения отражаются в журнале учета учебных занятий.

Учебные группы для повышения квалификации комплектуются преимущественно из лиц одной или схожих по своим функциональным обязанностям категорий обучаемых с учетом уровня их подготовки.

Количество слушателей в группе не должно превышать 15 человек.

## 5. Структура и содержание учебной дисциплины

**Срок обучения:** 40 часов.

**Форма обучения:** очно - заочная

**Режим практических занятий:** до 8 часов в день.

### 5.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего, час.	В том числе:		Форма контроля
			Самостоятель- -ая подготовка	Практические занятия,	
1	2	3	4	5	6
1.	Правовая подготовка	2	2		
2.	Специальная подготовка	34	13	21	
3.	Зачет	4			4
<b>ИТОГО:</b>		<b>40</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>4</b>

### 5.2. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего, час.	В том числе:		Примечание
			Самостоятельная подготовка	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
<b>Раздел 1. Правовая подготовка</b>					
1.1	Нормативное правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	2	2	-	-
<b>ИТОГО по разделу 1:</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Раздел 2. Специальная подготовка</b>					
2.1	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», особенности создания и развития системы-112 в Республике Хакасия	2	2	-	-
2.2	Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112» ЦУКС, ЕДДС	3	3	-	-
2.3	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112	2	2	-	-
2.4	Характеристика происшествий, комплексное реагирование	2	2	-	-
2.5	Правила приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) в рамках системы-112	4	2	2	-
2.6	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС	2	2	-	-
2.7	Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом диспетчера ДДС	19	-	19	-
<b>ИТОГО по разделу 2:</b>		<b>34</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>-</b>
<b>Раздел 3. Итоговый контроль</b>					
3.1	Зачет	4	-	-	4
<b>ИТОГО по разделу 3:</b>		<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>
<b>ИТОГО:</b>		<b>40</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>4</b>

### Раздел 1. Правовая подготовка

**Тема 1.1. Нормативное правовое регулирование в области создания и развития системы обеспечения вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112».**

*2 часа.*

Нормативные документы в области создания и развития системы-112 и предъявляемые к системе-112, ее элементам или инфраструктуре определенные требования. Нормативно-правовая база органов исполнительной власти субъекта РФ по созданию и развитию системы-112 в Республике Хакасия (РХ).

## **Раздел 2. Специальная подготовка**

**Тема 2.1. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», особенности создания и развития системы- 112 в субъекте РФ.**

*2 часа.*

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 Республике Хакасия. Перспективы развития системы-112.

Особенности создания системы-112 в Республике Хакасия. Модель создания системы-112 в Республике Хакасия (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 Хакасия, характеристика объектов системы-112. Взаимодействие системы-112 с автоматизированными информационными системами экстренных оперативных служб, развернутыми в Республике Хакасия. Особенности межведомственного взаимодействия в РХ.

**Тема 2.2. Экстренные оперативные и аварийные службы, вызываемые по единому номеру «112» ЦУКС, ЕДДС.**

*3 часа.*

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России, ЭОС , аварийных служб и службы реагирования в чрезвычайных ситуациях(ЧС).

Правовые основы деятельности служб МЧС России. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб правоохранительных органов. Правовые основы деятельности правоохранительных органов. 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 Хакасия.

Правовые основы деятельности служб ЖКХ. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению.

Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России.

Федеральное казенное учреждение НЦУКС МЧС России. Назначение, состав.

Федеральное казенное учреждение «ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Хакасия». Назначение, состав, структура и функциональные возможности.

Взаимодействие ФКУ «ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Хакасия» с НЦУКС.

Нормативно-правовое обеспечение и алгоритм взаимодействия ФКУ «ЦУКС ГУ МЧС России по Республике Хакасия» с системой-112. Средства телекоммуникации и автоматизации взаимодействия и варианты их применения.

Единая дежурно-диспетчерская служба.

Предназначение, структура и особенности функционирования ЕДДС муниципальных образований. Алгоритм взаимодействия ЕДДС с ЦУКС РХ, органами исполнительной власти муниципальных образований при штатной и чрезвычайной ситуациях.

### **Тема 2.3. Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112.**

*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 информационного взаимодействия в различных режимах функционирования персонала экстренных оперативных служб (ЭОС). 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 2.4. Характеристика происшествий, комплексное реагирование.**

*2 часа.*

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

Правила принятия решения оператором ЦОВ об оповещении экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб с учетом их территориальной и функциональной принадлежности.

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

### **Тема 2.5. Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии) в рамках системы-112.**

*2 часа.*

Правила приема и обработки вызова (сообщения о происшествии) ДДС, интегрированных с системой-112, с учетом ведомственных нормативных документов. Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов.

*Практическое занятие - 2 часа.*

Практическая отработка в форме ролевой игры алгоритмов приема вызовов по различным поводам обращений, привлечения экстренных оперативных служб и служб жизнеобеспечения. Алгоритмы приема вызова при сообщении о пожарах, об угрозах террористических актов, о необходимости оказания скорой медицинской помощи, о коммунальных авариях и т.п.

### **Тема 2.6. Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ДДС.**

*2 часа.*

Назначение, состав и функциональность автоматизированного рабочего места, интегрированного с системой-112.

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

Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов в системе-112.

Порядок работы оборудования в штатном и нештатном режимах.

### **Тема 2.7. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом диспетчера ДДС.**

*Практическое занятие за автоматизированным рабочим местом - 19 часов.*

Запуск программы и регистрация диспетчера в системе.

Внешний вид программы (с учетом индивидуальностей интерфейса конкретной ДДС).

Порядок заполнения и форма карточки информационного обмена.

Особенности приема и обработки SMS, факс - сообщения.

Особенности приема и обработка сигнала от датчиков, установленных на стационарных объектах.



Справочники системы.

Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ, диспетчеров ДДС по вводным, задаваемым преподавателем, в том числе при возникновении и ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей и т.п.

Отработка карточки информационного обмена под ролями: «диспетчер ЕДДС», «диспетчер ДДС».

Особенности работы диспетчера ЕДДС: контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования.

### Рекомендуемая литература:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Федеральный конституционный закон от 30 мая 2001 года №3-ФКЗ «О чрезвычайном положении».
3. Федеральный закон от 28 декабря 2010 года № 3-ФЗ «О безопасности»;
4. Федеральный закон от 21 июля 1997 года № 117-ФЗ «О безопасности гидротехнических сооружений»;
5. Федеральный закон от 09 февраля 2007 года № 16-ФЗ «О транспортной безопасности»;
6. Федеральный закон от 27.07.2010 N 225-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте».
7. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
8. Федеральный закон от 06.10.1999 N 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».
9. Федеральный закон от 09 января 1996 года № 3-ФЗ «О радиационной безопасности населения»;
10. Федеральный закон от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»;
11. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
13. Федеральный закон от 22 августа 1995 года №151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;
14. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
15. Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
16. Федеральный закон от 21 июля 1997 года N 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов»;
17. Федеральный закон от 31 марта 1999 года N 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации»;
18. Федеральный закон от 06 марта 2006 года №35-ФЗ «О противодействии терроризму»;
19. Федеральный закон от 22 июля 2008 года №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

20. Федеральный закон от 07 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции»;
21. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
22. Указ Президента Российской Федерации от 06 марта 1997 года №188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»;
23. Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;
24. Указ Президента Российской Федерации от 9 ноября 2001 года №1309 «О совершенствовании государственного управления в области пожарной безопасности»;
25. Указ Президента Российской Федерации от 15 февраля 2006 года №116 «О мерах по противодействию терроризму»;
26. Указ Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 года №868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»;
27. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 года №958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;
28. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 года № 223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы»;
29. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 года №304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
30. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2003 года №794 «Об утверждении Положения о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;
31. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года №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»;
32. Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» (вместе с «Правилами оказания услуг телефонной связи»);

33. Постановление Правительства Российской Федерации от 01 ноября 2012 года №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
34. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 марта 1997 года №334 «О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
35. Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2000 года №878 «Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей»;
36. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 года № 1240-р об утверждении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований;
37. Приказ МЧС России от 18 марта 2002 года №116 «Об утверждении Схемы организации управления МЧС России»;
38. Приказ МЧС РФ от 10 сентября 2002 года №428 «Об утверждении концепции развития единых дежурно-диспетчерских служб в субъектах Российской Федерации»;
39. Приказ МЧС России от 25 апреля 2003 года №218 «О создании психологической службы в РФ»;
40. Приказ Мининформсвязи России от 08 августа 2005 года №98 «Об утверждении Требований к порядку пропуска трафика в телефонной сети связи общего пользования»;
41. Приказ Минкомсвязи России от 06 декабря 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»;
42. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20 июня 2013 года №388н «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи»;
34. Приказ МЧС РФ от 31 марта 2011 года №156 «Об утверждении Порядка тушения пожаров подразделениями пожарной охраны»;
43. Приказ Минтруда России от 03.12.2013 N 707н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников, осуществляющих деятельность в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, обеспечения пожарной безопасности,

безопасности людей на водных объектах и объектах ведения горных работ в подземных условиях».

44. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 22.7.01-99 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 9 ноября 1999 года №400- ст);
45. Методические материалы по созданию системы-112 субъектов Российской Федерации (утверждены статс-секретарем-заместителем Министра МЧС России В.С. Артамоновым 01.09.2014);
46. Методические рекомендации МЧС России по организации обучения персонала, привлекаемого к выполнению задач системы-112 субъектов Российской Федерации (утверждены статс-секретарем-заместителем Министра МЧС России В.С. Артамоновым 01.09.2014);
47. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Общее описание системы - М.: ЦИЭКС, 2013.
48. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя СПО АРМ преподавателя. - М.: ЦИЭКС, 2013.
49. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы-112 Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
50. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство АРМ администратора контакт центра Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
51. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы ЕДДС Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
52. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «01» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
53. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «02» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
54. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «03» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
55. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «04» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.

56. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя дежурно-диспетчерского центра для службы «Антитеррор» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
57. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя «История вызовов» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
58. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя «Конструктор статистических отчетов» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
59. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство администратора контакт центра «События и статистика» Протей.- М.: ЦИЭКС, 2013.
60. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя АРМ дежурного оператора. НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
61. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Технологическая инструкция диспетчера ЕДДС. НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
62. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Технологическая инструкция диспетчера службы «01». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
63. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы -112. Технологическая инструкция диспетчера службы «02». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
64. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Технологическая инструкция диспетчера службы «03». НЭКСТ ТЕХНИКА.- М.: ЦИЭКС, 2013.
65. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя АСУ система-112 ICL - М.: ЦИЭКС, 2013.
66. Программно-аппаратный комплекс для обучения персонала системы - 112. Руководство пользователя АИУС-112 СтинсКоман. - М.: ЦИЭКС, 2013.

Заместитель директора по учебной работе

М.А Мелихова

