Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

Зарегистрировано в Минюсте России 1 ноября 2021 г. N 65675

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 6 октября 2021 г. N 681н

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА

"СПЕЦИАЛИСТ ПО ПРИЕМУ И ОБРАБОТКЕ ЭКСТРЕННЫХ ВЫЗОВОВ"

В соответствии с [пунктом 16](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE733CEB316F672AEE0F8C4838AA4EACEFCAB29FA526E0BF8224107A36CFDC2D81252DrDAFI) Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. N 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 4, ст. 293; 2014, N 39, ст. 5266), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный [стандарт](#P30) "Специалист по приему и обработке экстренных вызовов".

2. Признать утратившим силу [приказ](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFC7233E7306E672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 сентября 2015 г. N 618н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по приему и обработке экстренных вызовов" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 октября 2015 г., регистрационный N 39086).

3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 марта 2022 г. и действует до 1 марта 2028 г.

Министр

А.О.КОТЯКОВ

Утвержден

приказом Министерства труда

и социальной защиты

Российской Федерации

от 6 октября 2021 г. N 681н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

СПЕЦИАЛИСТ ПО ПРИЕМУ И ОБРАБОТКЕ ЭКСТРЕННЫХ ВЫЗОВОВ

|  |  |
| --- | --- |
|  | 469 |
|  | Регистрационный номер |

I. Общие сведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов |  | 12.002 |
| (наименование вида профессиональной деятельности) |  | Код |

Основная цель вида профессиональной деятельности:

|  |
| --- |
| Обеспечение информирования экстренных оперативных (далее - ЭОС) и аварийно-восстановительных служб (далее - АВС), служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб (далее - ЕДДС) о происшествиях с целью предотвращения и устранения угрозы жизни, здоровью и имуществу граждан, а также правопорядку |

Группа занятий:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| [5419](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE7233ED3061672AEE0F8C4838AA4EACEFCAB297AE73B3FDD222472A6C9AD430823B2FD9368FA78ArFAEI) | Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы | - | - |
| (код [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE7233ED3061672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) [<1>](#P1708)) | (наименование) | (код [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE7233ED3061672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI)) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| [84.24](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CF97E32EF3A61672AEE0F8C4838AA4EACEFCAB297AE77B2FAD522472A6C9AD430823B2FD9368FA78ArFAEI) | Деятельность по обеспечению общественного порядка и безопасности |
| [84.25](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CF97E32EF3A61672AEE0F8C4838AA4EACEFCAB297AE77B8F2D022472A6C9AD430823B2FD9368FA78ArFAEI) | Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях;  деятельность по обеспечению безопасности в области использования атомной энергии |
| (код [ОКВЭД](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CF97E32EF3A61672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) [<2>](#P1709)) | (наименование вида экономической деятельности) |

II. Описание трудовых функций, входящих

в профессиональный стандарт (функциональная карта вида

профессиональной деятельности)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обобщенные трудовые функции | | | Трудовые функции | | |
| код | наименование | уровень квалификации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| A | Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) | 5 | Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) | A/01.5 | 5 |
| Оповещение ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии | A/02.5 | 5 |
| Оказание справочно-консультативной помощи заявителям | A/03.5 | 5 |
| B | Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности | 5 | Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) повышенной сложности | B/01.5 | 5 |
| Оповещение ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности | B/02.5 | 5 |
| Оказание справочно-консультативной помощи заявителям при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности | B/03.5 | 5 |
| Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности | B/04.5 | 5 |
| Синхронный перевод | B/05.5 | 5 |
| Организация мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения | B/06.5 | 5 |
| Организация психологического сопровождения и психологической помощи гражданам | B/07.5 | 5 |
| Сурдокомментирование с целью обеспечения информационной доступности окружающей среды | B/08.5 | 5 |
| C | Подготовка специалистов по приему и обработке экстренных вызовов и контроль работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов | 6 | Первоначальная подготовка специалистов по приему и обработке экстренных вызовов | C/01.6 | 6 |
| Проведение стажировки специалистов по приему и обработке экстренных вызовов | C/02.6 | 6 |
| Оценка готовности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) | C/03.6 | 6 |
| Мониторинг качества работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов | C/04.6 | 6 |
| Проведение инструктажа и тренингов для специалистов по приему и обработке экстренных вызовов | C/05.6 | 6 |
| D | Организация и контроль работ по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) | 6 | Организация и текущий (оперативный) контроль работы специалистов (группы специалистов) по приему и обработке экстренных вызовов | D/01.6 | 6 |
| Мониторинг реагирования ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС на сообщения, переданные специалистами по приему и обработке экстренных вызовов, с помощью аппаратно-программных средств | D/02.6 | 6 |
| Мониторинг пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест центра обработки экстренных вызовов | D/03.6 | 6 |

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) | Код | A | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Специалист по приему и обработке экстренных вызовов |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена  или  Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности  или  Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации в области, соответствующей виду профессиональной деятельности |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров [<3>](#P1710)  Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда [<4>](#P1711)  Наличие I группы по электробезопасности [<5>](#P1712) |
| Другие характеристики | Рекомендуется:  - наличие навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами вычислительной техники;  - наличие навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами коммуникаций и связи;  - наличие навыков набора текста - не менее 150 знаков в минуту;  - отсутствие дефектов речи |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE7233ED3061672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) | [5419](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE7233ED3061672AEE0F8C4838AA4EACEFCAB297AE73B3FDD222472A6C9AD430823B2FD9368FA78ArFAEI) | Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы |
| [ОКСО](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFF7B37EC3366672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) [<6>](#P1713) | 2.20.02.05 | Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях |

3.1.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) | Код | A/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя |
| Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка |
| Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов |
| Выяснение контактных данных заявителя |
| Проверка с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных |
| Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации) |
| Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и (или) других служб |
| Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности |
| Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб |
| Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии) |
| Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия |
| Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра глобальных навигационных спутниковых систем (далее - ГНСС) |
| Определение необходимости присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации (далее - ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления в кризисных ситуациях (далее - ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур |
| Необходимые умения | Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый центром обработки вызовов (далее - ЦОВ) |
| Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему |
| Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы |
| Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны |
| Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса |
| Определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и (или) с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам |
| Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) |
| Пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека |
| Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений |
| Фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя |
| Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов |
| Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии |
| Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту |
| Работать с информационными системами |
| Работать с персональным компьютером |
| Работать с геоинформационными системами |
| Работать с информационными системами поддержки принятия решений |
| Работать с IP-телефонией |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ |
| Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ |
| Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ |
| Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ |
| Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ |
| Правила русской письменной и устной речи |
| Основы паралингвистики |
| Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан |
| Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях |
| Основы конфликтологии |
| Этические нормы общения, речевой и деловой этикет |
| Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Основные программы для работы с персональным компьютером |
| Информационные системы |
| Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений |
| Геоинформационные системы |
| Принцип работы IP-телефонии |
| Другие характеристики | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Отсутствие дефектов речи |

3.1.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оповещение ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии | Код | A/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием |
| Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств |
| Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости) |
| Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, привлечения к реагированию на происшествие других служб, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия |
| Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации |
| Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии |
| Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие |
| Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур |
| Необходимые умения | Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению |
| Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии |
| Использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств) |
| Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии |
| Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) |
| Использовать контактные данные общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии) |
| Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек |
| Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту |
| Работать с базами данных |
| Работать с информационными системами поддержки принятия решений |
| Работать с IP-телефонией |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность |
| Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности, в зоне обслуживания ЦОВ |
| Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ |
| Перечень общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии) |
| Правила русской письменной и устной речи |
| Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Алгоритм построения баз данных |
| Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений |
| Принцип работы IP-телефонии |
| Другие характеристики | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Отсутствие дефектов речи |

3.1.3. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оказание справочно-консультативной помощи заявителям | Код | A/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и (или) рекомендаций |
| Уточнение у заявителя возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угрозы жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку |
| Поиск необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов |
| Передача заявителю необходимой справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку |
| Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и (или) рекомендаций |
| Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций |
| Повторная передача необходимой справочной информации и (или) рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости) |
| Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций |
| Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций |
| Определение по результатам опроса заявителя перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при необходимости) |
| Осуществление с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя со специалистами других служб для передачи специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости) |
| Координация действий заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС и АВС и (или) других служб (при необходимости) |
| Необходимые умения | Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю |
| Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя |
| Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса |
| Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю |
| Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии |
| Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю |
| Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) |
| Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку |
| Использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) |
| Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек |
| Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту |
| Работать с информационными системами поддержки принятия решений |
| Работать с информационными системами |
| Работать с геоинформационными системами |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов |
| Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации |
| Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов |
| Правила ориентирования на местности |
| Перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) |
| Правила русской письменной и устной речи |
| Основы паралингвистики |
| Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан |
| Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях |
| Основы конфликтологии |
| Этические нормы общения, речевой и деловой этикет |
| Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений |
| Информационные системы |
| Геоинформационные системы |
| Другие характеристики | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Отсутствие дефектов речи |

3.2. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности | Код | B | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена  или  Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности  или  Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации в области, соответствующей виду профессиональной деятельности |
| Требования к опыту практической работы | Не менее шести месяцев специалистом по приему и обработке экстренных вызовов |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров  Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда  Наличие I группы по электробезопасности |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE7233ED3061672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) | [5419](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE7233ED3061672AEE0F8C4838AA4EACEFCAB297AE73B3FDD222472A6C9AD430823B2FD9368FA78ArFAEI) | Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы |
| [ОКСО](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFF7B37EC3366672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) | 2.20.02.05 | Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях |

3.2.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) повышенной сложности | Код | B/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя |
| Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка |
| Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов |
| Выяснение контактных данных заявителя |
| Проверка с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных |
| Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации) |
| Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и (или) других служб |
| Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности |
| Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб |
| Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии) |
| Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия |
| Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра ГНСС |
| Определение необходимости присвоения происшествию признака ЧС и автоматизированной передачи данных о нем в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур |
| Необходимые умения | Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый ЦОВ |
| Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему |
| Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы |
| Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны |
| Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса |
| Определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и (или) с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам |
| Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) |
| Пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека |
| Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений |
| Фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя |
| Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов |
| Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии |
| Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту |
| Работать с персональным компьютером |
| Работать с информационными системами |
| Работать с геоинформационными системами |
| Работать с информационными системами поддержки принятия решений |
| Работать с IP-телефонией |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ |
| Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ |
| Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ |
| Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ |
| Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ |
| Правила русской письменной и устной речи |
| Основы паралингвистики |
| Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан |
| Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях |
| Основы конфликтологии |
| Этические нормы общения, речевой и деловой этикет |
| Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Основные программы для работы с персональным компьютером |
| Информационные системы |
| Геоинформационные системы |
| Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений |
| Принцип работы IP-телефонии |
| Другие характеристики | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Отсутствие дефектов речи |

3.2.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оповещение ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности | Код | B/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием |
| Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств |
| Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости) |
| Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, привлечения (при необходимости) к реагированию на происшествие других служб, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия |
| Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации |
| Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии |
| Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие |
| Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур |
| Необходимые умения | Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению |
| Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии |
| Использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств) |
| Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) |
| Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту |
| Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии |
| Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии) |
| Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек |
| Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Работать с базами данных |
| Работать с информационными системами поддержки принятия решений |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ |
| Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ |
| Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии) |
| Правила русской письменной и устной речи |
| Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность |
| Алгоритм построения баз данных |
| Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений |
| Другие характеристики | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Отсутствие дефектов речи |

3.2.3. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оказание справочно-консультативной помощи заявителям при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности | Код | B/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и (или) рекомендаций |
| Уточнение у заявителя возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку |
| Поиск необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов |
| Передача заявителю необходимой справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку |
| Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и (или) рекомендаций |
| Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций |
| Повторная передача необходимой справочной информации и (или) рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости) |
| Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций |
| Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций |
| Определение по результатам опроса заявителя перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при необходимости) |
| Осуществление с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя со специалистами других служб для передачи специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости) |
| Координация действий заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС и АВС и (или) других служб (при необходимости) |
| Необходимые умения | Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю |
| Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю |
| Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю |
| Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) |
| Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку |
| Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) |
| Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту |
| Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек |
| Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии |
| Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя |
| Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса |
| Работать с информационными системами поддержки принятия решении |
| Работать с информационными системами |
| Работать с геоинформационными системами |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов |
| Этические нормы общения, речевой и деловой этикет |
| Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов |
| Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) |
| Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации |
| Правила ориентирования на местности |
| Правила русской письменной и устной речи |
| Основы паралингвистики |
| Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан |
| Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях |
| Основы конфликтологии |
| Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений |
| Информационные системы |
| Геоинформационные системы |
| Другие характеристики | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Отсутствие дефектов речи |

3.2.4. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности | Код | B/04.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов (далее - специалисты) в определении необходимости комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению о происшествии |
| Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, в ЭОС, АВС и ЕДДС с учетом их функциональной и территориальной принадлежности с помощью аппаратно-программных средств |
| Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к реагированию на происшествие других служб |
| Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие |
| Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии в другие службы с помощью аппаратно-программных средств |
| Оказание консультативной помощи специалистам в регистрации факта передачи сообщения в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации |
| Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня справочной информации и (или) рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых заявителю для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку |
| Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи заявителю других служб |
| Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю справочной информации и (или) рекомендаций |
| Оказание консультативной помощи специалистам в поиске необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям, контактных данных других служб с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов |
| Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, принятого специалистами и требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) привлечения к реагированию на происшествие других служб |
| Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие |
| Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС и АВС и (или) других служб |
| Необходимые умения | Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению |
| Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии |
| Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту |
| Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) |
| Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) |
| Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям |
| Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку |
| Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам |
| Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек |
| Определять с учетом типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно-консультативной помощи |
| Использовать средства телекоммуникации, применяемые для приема экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), справочно-консультативной помощи заявителю, оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств) |
| Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии |
| Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса |
| Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию |
| Работать с информационными системами поддержки принятия решений |
| Работать с информационными системами |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ |
| Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) |
| Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов |
| Правила ориентирования на местности |
| Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность |
| Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ |
| Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ |
| Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ |
| Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ |
| Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ |
| Типовой перечень поводов для оказания специальной справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации |
| Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций |
| Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан |
| Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях |
| Правила русской письменной и устной речи |
|  | Основы паралингвистики |
| Основы конфликтологии |
| Этические нормы общения, речевой и деловой этикет |
| Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений |
| Информационные системы |
| Другие характеристики | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Отсутствие дефектов речи |

3.2.5. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Синхронный перевод | Код | B/05.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Поиск соответствующей информации по заданной тематике |
| Изучение терминологии в заданной сфере профессиональной деятельности |
| Составление локального тематического словаря |
| Проверка технического оборудования непосредственно перед началом работы |
| Выполнение перевода с использованием различных каналов связи |
| Необходимые умения | Определять тематическую область исходного сообщения |
| Выполнять перевод устного текста практически одновременно с его произнесением |
| Выполнять перевод техникой нашептывания (шушутаж) |
| Сохранять коммуникативную цель и стилистический регистр исходного сообщения |
| Концентрироваться и удерживать внимание |
| Осуществлять профилактику и поддержку работоспособности голосового аппарата |
| Использовать технические средства в процессе перевода |
| Необходимые знания | Иностранный язык на профессиональном уровне |
| Родной язык на профессиональном уровне |
| Теория и практика перевода |
| Нормы и стандарты узкоспециализированной области знаний, определяющей терминологический аппарат на исходном языке и языке перевода |
| Экстралингвистическая информация в соответствующей области знаний |
| Методика использования компьютера и другого инструментария с целью повышения производительности для обеспечения качества переводов |
| Информационные системы |
| Другие характеристики | Для осуществления данной трудовой функции необходимо наличие высшего образования - бакалавриата по направлению подготовки 7.45.03.02 - лингвистика  Данная трудовая функция выполняется на следующих должностях:  - старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов - переводчик  - оператор - аудиовизуальный переводчик  - оператор - синхронный переводчик |

3.2.6. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения | Код | B/06.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Разработка программ мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения |
| Определение психологических критериев соответствия среды проживания населения потребностям и возможностям людей |
| Мониторинг психологической безопасности и комфортности среды проживания населения и анализ полученных данных |
| Выделение и оценка психологических рисков, факторов социальной и психологической напряженности |
| Обобщение полученных данных и разработка на их основе психологических рекомендаций по минимизации негативных явлений |
| Оценка эффективности работы, проведенной по результатам мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения |
| Оказание по телефону экстренной психологической помощи лицам, находящимся в кризисной ситуации |
| Необходимые умения | Оценивать риски и факторы социальной и психологической напряженности |
| Организовывать работу группы специалистов по оказанию психологической помощи населению, нуждающемуся в ней по результатам мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения, с целью снижения социальной и психологической напряженности |
| Производить профилактическую работу по снижению социальной и психологической напряженности с учетом данных мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения |
| Проводить индивидуальное и групповое консультирование по проблемам снижения напряженности, обнаруженной при анализе результатов мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения |
| Вести документацию и служебную переписку |
| Работать с информационными сетями, основным программным обеспечением, необходимым для проведения мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения |
| Необходимые знания | Психология кризисных состояний |
| Психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты |
| Национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения |
| Психология семьи, кризисы семьи, методы консультирования семьи |
| Проблемы социализации, социальной адаптации, характеристики социальной среды |
| Современные направления молодежных движений |
| Основы безопасности жизнедеятельности человека и окружающей среды |
| Документоведение |
| Информационные системы |
| Другие характеристики | Для осуществления данной трудовой функции необходимо наличие высшего образования - бакалавриата по направлению подготовки 5.37.03.01 - психология  Данная трудовая функция выполняется на следующих должностях:  - Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов - психолог  - Оператор-психолог |

3.2.7. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация психологического сопровождения и психологической помощи гражданам | Код | B/07.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Подбор комплекса психологических методик |
| Обобщение результатов психологического обследования, оценка психологических потребностей, рисков и ресурсов граждан, выявление психологических особенностей их социального окружения и условий жизни |
| Выявление типичных психологических проблем разных социальных групп граждан |
| Разработка совместно с другими специалистами дорожных карт с целью определения жизненных целей и задач на конкретных этапах социализации, формирования норм социального поведения, в том числе в поликультурной среде |
| Разработка программ психологической помощи гражданам, в том числе с привлечением ресурсов из различных источников |
| Индивидуальное консультирование граждан по выявленным у них психологическим проблемам с целью нивелирования влияния неблагоприятной среды, помощи в социализации и адаптации к условиям проживания |
| Учет выявленных социально уязвимых слоев населения и видов оказанной психологической помощи |
| Необходимые умения | Вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с разными социально уязвимыми группами населения |
| Разрабатывать программы и проводить психологическое обследование граждан |
| Анализировать полученные в психологическом обследовании результаты, выявлять степень достоверности полученной информации, составлять психологическое заключение |
| Адаптировать и применять зарубежный опыт работы по оказанию психологической помощи социально уязвимым группам населения |
| Разрабатывать индивидуальные и групповые программы оказания психологической помощи гражданам |
| Применять разные виды и методы индивидуального, группового психологического консультирования в соответствии с возрастом, полом и особенностями жизненной ситуации граждан |
| Создавать команду и работать в команде по оказанию психологической помощи гражданам |
| Разрабатывать психологические рекомендации с учетом конкретных задач для дальнейшей работы с гражданами |
| Разрешать конфликты и противоречия в работе по оказанию психологической помощи гражданам |
| Проводить психологическое обследование социального окружения представителей социально уязвимых слоев населения в рамках профессиональных этических норм, прав человека |
| Необходимые знания | Основы общей и социальной психологии, психологии малых групп, психологии масс |
| Методы и методики общей и социальной психологии |
| Современные направления молодежных движений |
| Психология зависимости, аддикций, девиантология |
| Проблемы социализации, нарушений социализации |
| Методология проведения тренингов |
| Возрастная психология, геронтология |
| Психология семьи и семейных кризисов |
| Психология воспитания и педагогики |
| Психология кризисных состояний, рискология, психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты |
| Цели, задачи и функции организаций социальной сферы |
| Типология социальных групп, нуждающихся в оказании помощи (социальной, социально-психологической, социально-правовой) |
| Психология беженцев, мигрантов, маргиналов |
| Технологии работы с разными социальными группами |
| Информационные системы |
| Другие характеристики | Для осуществления данной трудовой функции необходимо наличие высшего образования - бакалавриата по направлению подготовки 5.37.03.01 - психология  Данная трудовая функция выполняется на следующих должностях:  - Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов - психолог  - Оператор-психолог |

3.2.8. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Сурдокомментирование с целью обеспечения информационной доступности окружающей среды | Код | B/08.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Анализ окружающей информации, получаемой посредством наблюдения |
| Подбор необходимого способа донесения информации о внешней обстановке гражданину с нарушением слуха |
| Описание основных визуальных и звуковых особенностей окружающей среды и коммуниканта гражданину с нарушением слуха |
| Оказание помощи при межличностном общении инвалида по слуху |
| Определение первостепенных элементов, описание которых способно передать неслышащему гражданину особенности окружающей обстановки |
| Необходимые умения | Четко формулировать описание предмета, явления |
| Ранжировать детали описания на более и менее важные |
| Использовать различные способы коммуникации (дактилология, жестовый язык, письмо на ладони) на скорости, сопоставимой с темпом устной речи и наиболее приемлемой для получателя услуг |
| Осуществлять выбор времени (момента) передачи информации о внешнем мире (окружающей среде) |
| Необходимые знания | Правила комментирования различных объектов для неслышащих граждан |
| Различные способы коммуникаций (письмо на ладони, дактилология, жестовый язык) |
| Технические средства сурдокоммуникации |
| Социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия, особенности психологии личности, в том числе личности - получателя услуг |
| Информационные системы |
| Другие характеристики | Для осуществления данной трудовой функции необходимо наличие среднего профессионального образования по специальности 5.39.02.02 - организация сурдокоммуникации  Данная трудовая функция выполняется на следующих должностях:  - Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов - сурдопереводчик  - Оператор-сурдопереводчик  Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности сурдопереводчика |

3.3. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Подготовка специалистов по приему и обработке экстренных вызовов и контроль работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов | Код | C | Уровень квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Ведущий специалист по приему и обработке экстренных вызовов |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена  или  Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года старшим специалистом по приему и обработке экстренных вызовов либо не менее двух лет специалистом по приему и обработке экстренных вызовов |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров  Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда  Наличие допуска группы I по электробезопасности |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE7233ED3061672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) | [5419](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE7233ED3061672AEE0F8C4838AA4EACEFCAB297AE73B3FDD222472A6C9AD430823B2FD9368FA78ArFAEI) | Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы |
| [ОКСО](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFF7B37EC3366672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) | 2.20.02.05 | Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях |

3.3.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Первоначальная подготовка специалистов по приему и обработке экстренных вызовов | Код | C/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Ознакомление специалиста по приему и обработке экстренных вызовов с локальным нормативным актом, регламентирующим проведение стажировки, планом проведения стажировки |
| Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов сущности трудовых функций специалиста по приему и обработке экстренных вызовов |
| Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов содержания нормативных правовых актов, регламентирующих прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов содержания нормативных правовых актов, регламентирующих работу ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Демонстрация специалисту по приему и обработке экстренных вызовов приемов и методов, применяемых при проведении опроса заявителя в зависимости от характера вызова (повода обращения) |
| Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов принципов определения (выявления) угроз и степени угроз жизни, здоровью и имуществу граждан, а также правопорядку при проведении опроса заявителя |
| Руководство действиями специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по определению адреса (места) происшествия со слов заявителя и (или) с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам |
| Руководство действиями специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по определению административно-территориальной принадлежности адреса (места) происшествия с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов |
| Консультирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по порядку определения перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению, в зависимости от характера вызова (повода обращения) и в соответствии с их территориальной и функциональной ответственностью |
| Консультирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по порядку определения перечня других служб, которые могут быть привлечены к реагированию, в зависимости от характера вызова (повода обращения) |
| Инструктирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по способам оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб с помощью аппаратно-программных средств |
|  | Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил взаимодействия с руководством дежурной смены ЦОВ в соответствии с регламентирующими документами |
| Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов приемов и методов, применяемых при оказании справочно-консультативной помощи заявителям |
| Инструктирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по вопросам использования аппаратно-программных средств и резервных информационных ресурсов, применяемых для поиска необходимой справочной информации и (или) методических материалов для рекомендаций заявителям |
| Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил работы с вызовами, требующими направления в систему информационного обслуживания населения |
| Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил регистрации информации с помощью аппаратно-программных средств и резервных средств регистрации |
| Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил использования формализованных классификаторов, применяемых в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ |
| Руководство действиями специалиста по приему и обработке экстренных вызовов при использовании средств телекоммуникации, находящихся на автоматизированном рабочем месте и применяемых для приема экстренных вызовов |
| Руководство действиями специалиста по приему и обработке экстренных вызовов при управлении вызовами с использованием функциональных возможностей телефонии |
| Консультирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по вопросам использования резервных информационных ресурсов, хранимых в печатном виде, включая топографические карты |
| Инструктирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по правилам приема СМС-сообщений, сообщений, поступающих от систем мониторинга и посредством мобильных приложений, вызовов и сообщений, поступающих из центра ГНСС |
| Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов порядка и способов передачи в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС и ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС |
| Консультирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по порядку идентификации языка абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый ЦОВ |
|  | Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов методов вербального и невербального взаимодействия с заявителем в зависимости от его психологического состояния |
| Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов порядка действий при сбоях в работе аппаратно-программных средств |
| Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил безопасности на рабочем месте |
| Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов основных этических норм общения, правил речевого и делового этикета |
| Необходимые умения | Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения |
| Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс |
| Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов |
| Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения |
| Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки |
| Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал |
| Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы |
| Работать с информационными системами |
| Работать с персональным компьютером |
| Работать с геоинформационными системами |
| Необходимые знания | Правовые основы образовательной деятельности, включая локальные нормативные акты, регламентирующие проведение стажировки |
| Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий |
| Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки |
| Методы планирования стажировки, организации учебного и учебно-производственного процесса |
| Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность |
| Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ |
| Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) |
| Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов |
| Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов |
| Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами |
| Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ |
| Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации |
| Основы административной и экономической географии субъекта Российской Федерации |
|  | Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ |
| Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ |
| Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ |
| Основы топографии |
| Основы паралингвистики |
| Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан |
| Основы психологии экстремальных ситуаций |
| Основы конфликтологии |
| Этические нормы общения, речевой и деловой этикет |
| Требования охраны труда |
| Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Информационные системы |
| Основные программы для работы с персональным компьютером |
| Геоинформационные системы |
| Другие характеристики | - |

3.3.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Проведение стажировки специалистов по приему и обработке экстренных вызовов | Код | C/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Аудиоконтроль (в режиме реального времени) опроса заявителя, проводимого специалистом по приему и обработке экстренных вызовов |
| Оценка (в режиме реального времени) соблюдения специалистом по приему и обработке экстренных вызовов алгоритма опроса заявителя в зависимости от характера вызова (повода обращения) |
| Оценка (в режиме реального времени) адекватности речевого взаимодействия психологическому состоянию заявителя, а также применяемых специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в ходе опроса заявителя невербальных атрибутов речи |
| Оценка (в режиме реального времени) правильности определения специалистом по приему и обработке экстренных вызовов характера обращения заявителя, правильности его классификации с учетом явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка |
| Контроль (в режиме реального времени) определения специалистом по приему и обработке экстренных вызовов адреса (места) происшествия (в ходе опроса заявителя и с использованием специализированных аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов) |
| Оценка (в режиме реального времени) полноты и точности полученных специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в ходе опроса заявителя сведений о происшествии и самом заявителе |
| Проверка (в режиме реального времени) перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, предлагаемых специалистом по приему и обработке экстренных вызовов для оповещения в связи с происшествием, разрешение на оповещение ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о происшествии |
| Проверка (в режиме реального времени) правильности определения специалистом по приему и обработке экстренных вызовов территориальной и функциональной принадлежности ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб |
| Контроль (в режиме реального времени) передачи специалистом по приему и обработке экстренных вызовов с помощью аппаратно-программных средств сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) в другие службы |
| Подтверждение информации для руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, привлечения (при необходимости) к реагированию на происшествие других служб, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия |
|  | Контроль (в режиме реального времени) использования специалистом по приему и обработке экстренных вызовов аппаратно-программных либо резервных средств при регистрации полученных от заявителя данных, оповещении ЭОС, АВС, ЕД ДС и (или) других служб, регистрации факта их оповещения, поиске необходимой справочной и иной информации |
| Контроль (в режиме реального времени) выявления специалистом по приему и обработке экстренных вызовов сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия в случае повторного или дополнительного получения информации о происшествии |
| Контроль (в режиме реального времени) своевременности информирования специалистом по приему и обработке экстренных вызовов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии |
| Контроль (в режиме реального времени) оказания специалистом по приему и обработке экстренных вызовов справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного предотвращения (преодоления) ими угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку, когда оповещение ЭОС, АВС и ЕДДС не требуется либо эти службы уже оповещены |
| Контроль (в режиме реального времени) приема специалистом по приему и обработке экстренных вызовов СМС-сообщений, сообщений, поступающих от систем мониторинга и посредством мобильных приложений, вызовов и сообщений, поступающих из центра ГНСС |
| Контроль (в режиме реального времени) передачи специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС и ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС |
| Контроль (в режиме реального времени) идентификации специалистом по приему и обработке экстренных вызовов языка абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый ЦОВ |
| Контроль (в режиме реального времени) присвоения происшествию специалистом по приему и обработке экстренных вызовов признака ЧС |
| Контроль (в режиме реального времени) автоматизированной передачи специалистом по приему и обработке экстренных вызовов данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур |
| Дублирование отдельных действий специалиста по приему и обработке экстренных вызовов (при необходимости) |
|  | Перехват экстренного вызова в случае несоответствия сложности вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов с использованием функциональных возможностей аппаратно-программных средств |
| Фиксирование, разбор и анализ ошибок, допущенных специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в ходе приема и обработки экстренных вызовов |
| Предоставление специалисту по приему и обработке экстренных вызовов рекомендаций по повышению качества его профессиональной деятельности |
| Учет результатов работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по установленной системе показателей |
| Составление отчетов по результатам работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов |
| Необходимые умения | Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов |
| Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов |
| Оценивать психологическое состояние заявителя, оперативно корректировать применяемые специалистом по приему и обработке экстренных вызовов приемы речевого взаимодействия и невербальные атрибуты речи |
| Выявлять недостаточность сведений и неточности в полученных специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в ходе опроса заявителя сведениях, оперативно формулировать в помощь специалисту по приему и обработке экстренных вызовов уточняющие вопросы к заявителю |
| Дублировать отдельные действия специалиста по приему и обработке экстренных вызовов с использованием аппаратно-программных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов |
| Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению |
| Формировать электронные таблицы для учета результатов работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов |
| Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению |
| Работать с геоинформационными системами |
| Работать с IP-телефонией |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ |
| Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов |
| Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ |
| Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи заявителям и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации |
| Назначение, структура и функциональные возможности аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов |
| Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами |
| Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ |
| Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ |
| Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ |
| Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ |
| Основы топографии |
| Правила русской письменной и устной речи |
| Основы паралингвистики |
| Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан |
| Основы психологии экстренных ситуаций |
| Основы психологии труда |
|  | Основы конфликтологии |
| Требования охраны труда |
| Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Этические нормы общения, речевой и деловой этикет |
| Геоинформационные системы |
| Принцип работы IP-телефонии |
| Другие характеристики | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Способность одновременно решать несколько параллельных задач |

3.3.3. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оценка готовности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) | Код | C/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Оценка в соответствии с установленными правилами результатов работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов в ходе стажировки |
| Оценка в соответствии с установленными правилами наличия у специалиста по приему и обработке экстренных вызовов мотивации к профессиональной деятельности и профессиональному развитию |
| Оценка в соответствии с установленными правилами наличия у специалиста по приему и обработке экстренных вызовов профессионально-личностных качеств, необходимых для занятия профессиональной деятельностью |
| Составление и представление руководителю структурного подразделения ЦОВ отзыва-рекомендации по результатам работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов |
| Разработка инструментария для аттестации специалистов по приему и обработке экстренных вызовов (тестов, вопросов для проведения собеседования, примеров вызовов для моделирования рабочих ситуаций) |
| Проведение аттестации специалистов по приему и обработке экстренных вызовов |
| Оценка результатов аттестации специалистов по приему и обработке экстренных вызовов |
| Подготовка проекта протокола результатов проведения аттестации специалистов по приему и обработке экстренных вызовов |
| Необходимые умения | Оценивать работу специалистов по приему и обработке экстренных вызовов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Определять степень мотивации специалиста по приему и обработке экстренных вызовов к профессиональной деятельности и профессиональному развитию |
| Определять профессионально-личностные качества специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, необходимые для приема и обработки экстренных вызовов |
| Формулировать с использованием учебно-методических материалов перечень вопросов для оценки профессиональных знаний специалиста по приему и обработке экстренных вызовов |
| Обобщать и анализировать учетные данные, формировать сводные таблицы и аналитические отчеты |
| Работать с базами данных |
| Работать с информационными системами поддержки принятия решений |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Методические документы, применяемые для оценки готовности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов |
| Система статистических показателей, применяемых для учета результатов работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов |
| Основы психологии труда |
| Основы управления персоналом |
| Современные технологии оценки профессиональных знаний |
| Алгоритм построения баз данных |
| Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений |
| Другие характеристики | - |

3.3.4. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Мониторинг качества работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов | Код | C/04.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Выборочный аудиоконтроль работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, в отношении которого проводится проверка (далее - проверяемый специалист) |
| Выборочная проверка правильности определения проверяемым специалистом характера вызова (повода обращения) заявителя, правильности его классификации с учетом явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка в режиме аудиоконтроля |
| Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом алгоритма (правил) опроса заявителя в зависимости от характера вызова (повода обращения) заявителя в режиме аудиоконтроля |
| Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом алгоритма (правил) опроса заявителя в зависимости от особенностей адреса (места) происшествия в режиме аудиоконтроля |
| Выборочная проверка полноты и достоверности сведении, зафиксированных проверяемым специалистом с помощью аппаратно-программных средств (путем сопоставления аудиозаписи и соответствующей ей регистрационной записи) |
| Выборочная проверка правильности определения проверяемым специалистом перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, подлежащих оповещению, в зависимости от характера вызова (повода обращения) и административно-территориальной принадлежности адреса (места) происшествия |
| Выборочная проверка показателей своевременности оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб проверяемым специалистом в соответствии с документами, регламентирующими обработку экстренного вызова в ЦОВ |
| Выборочная проверка адекватности речевого взаимодействия проверяемого специалиста психологическому состоянию заявителя, а также применяемых им в ходе опроса заявителя невербальных атрибутов речи в режиме аудиоконтроля |
| Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом правил устной передачи информации в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) другие службы в режиме аудиоконтроля |
| Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом требований к оказанию справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности, когда оповещение ЭОС, АВС и ЕДДС не требуется либо эти службы уже оповещены, в режиме аудиоконтроля |
| Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом правил русской письменной и устной речи (в режиме аудиоконтроля и путем проверки регистрационных записей) |
|  | Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом речевого этикета и норм этического общения с заявителем в режиме аудиоконтроля |
| Выявление и фиксирование трудностей в работе специалистов по приему и обработке экстренных вызовов |
| Формирование учетной документации мониторинга качества работы проверяемых специалистов |
| Формирование статистической отчетности о результатах работы проверяемых специалистов |
| Подготовка для руководства ЦОВ предложений по повышению эффективности работы специалистов |
| Необходимые умения | Анализировать работу проверяемых специалистов |
| Оценивать работу проверяемых специалистов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Использовать специализированные аппаратно-программные средства для осуществления мониторинга качества работы специалистов |
| Обобщать и анализировать учетные данные, формировать сводные таблицы и аналитические отчеты |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Методические документы, применяемые в рамках мониторинга качества работы специалистов в ЦОВ |
| Система статистических показателей, применяемых для учета и отчетности о результатах работы специалистов |
| Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность |
| Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ |
| Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ |
| Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи заявителям и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации |
| Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) |
| Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ |
| Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ |
| Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов |
| Правила русской письменной и устной речи |
| Основы паралингвистики |
| Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан |
| Основы психологии экстремальных ситуаций |
| Основы психологии труда |
| Основы конфликтологии |
| Этические нормы общения, речевой и деловой этикет |
| Другие характеристики | - |

3.3.5. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Проведение инструктажа и тренингов для специалистов по приему и обработке экстренных вызовов | Код | C/05.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Выявление потребностей в проведении инструктажа и тренингов для специалистов |
| Изучение российского и зарубежного передового опыта профессиональной деятельности специалистов |
| Подготовка тематического плана проведения периодического инструктажа и тренингов для специалистов |
| Подготовка расписания периодического инструктажа и тренингов для специалистов в соответствии с графиками их работы |
| Подготовка учебно-методических и презентационных материалов для проведения инструктажа и тренингов |
| Проведение инструктажа специалистов в связи с изменениями и введением новых нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих прием и обработку экстренных вызовов |
| Проведение инструктажа специалистов в связи с изменениями в транспортной инфраструктуре субъекта Российской Федерации, изменениями географических и топонимических названий в административно-территориальном делении в территориальной зоне ответственности (обслуживания) ЦОВ |
| Проведение инструктажа специалистов по правилам русской письменной и устной речи, этическим нормам общения, правилам речевого этикета (при необходимости) |
| Проведение периодического инструктажа специалистов по правилам использования аппаратно-программных средств, справочно-информационных ресурсов и средств телекоммуникации, по правилам электробезопасности |
| Проведение периодического инструктажа специалистов по работе с вызовами, носящими сезонный характер |
| Проведение тренингов по внедрению новых методов и технологий работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов |
| Проведение тренингов, направленных на выработку у специалистов устойчивых навыков оценки психологического состояния заявителя, управления конфликтной ситуацией, использования невербальных атрибутов речи |
| Проведение тренингов, направленных на выработку у специалистов устойчивых навыков определения адреса (места) происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам |
| Проведение тренингов, направленных на выработку у специалистов устойчивых навыков использования топографической карты для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека (при необходимости) |
| Проведение тренингов, направленных на поддержание у специалистов устойчивых навыков приема и обработки экстренных вызовов повышенной сложности |
| Проведение тренингов, направленных на повышение у специалистов стрессоустойчивости и развитие способностей решать задачи в условиях ограниченного времени |
| Необходимые умения | Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения |
| Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс |
| Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения |
| Организовывать работу всех обучающихся в группе |
| Понятно излагать учебный материал и готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы |
| Работать с информационными системами поддержки принятия решений |
| Необходимые знания | Научные и практические проблемы профессиональной деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов |
| Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий |
| Методы планирования, организации учебного и учебно-производственного процесса |
| Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ |
| Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ |
| Актуальное состояние транспортной инфраструктуры в зоне обслуживания ЦОВ, планируемые и ожидаемые изменения в связи с проведением ремонтно-строительных работ |
| Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ |
| Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ |
| Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ |
| Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи заявителям и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации |
| Правила использования аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов |
| Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов |
| Правила использования средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Правила ориентирования на местности |
| Правила русской письменной и устной речи |
|  | Основы топографии |
| Основы паралингвистики |
| Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан |
| Основы психологии экстренных ситуаций |
| Основы конфликтологии |
| Основы психологии труда |
| Этические нормы общения, речевой и деловой этикет |
| Требования охраны труда, производственной санитарии |
| Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений |
| Другие характеристики | Коммуникабельность |

3.4. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация и контроль работ по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) | Код | D | Уровень квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Главный специалист по приему и обработке экстренных вызовов  Главный специалист центра обработки экстренных вызовов |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена по профилю деятельности  или  Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года ведущим специалистом по приему и обработке экстренных вызовов либо не менее двух лет старшим специалистом по приему и обработке экстренных вызовов |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров  Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда  Наличие допуска группы I по электробезопасности |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE7233ED3061672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) | [5419](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE7233ED3061672AEE0F8C4838AA4EACEFCAB297AE73B3FDD222472A6C9AD430823B2FD9368FA78ArFAEI) | Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы |
| [ОКСО](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFF7B37EC3366672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) | 2.20.02.05 | Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях |

3.4.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация и текущий (оперативный) контроль работы специалистов (группы специалистов) по приему и обработке экстренных вызовов | Код | D/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация и контроль приема и передачи автоматизированных рабочих мест группой специалистов в начале и в конце дежурной смены |
| Контроль комплектности и работоспособности аппаратно-программных и телекоммуникационных средств при приеме и передаче дежурства в начале и в конце дежурной смены |
| Подготовка и проведение оперативного инструктажа группы специалистов в начале дежурной смены |
| Распределение между специалистами оперативных задач в начале дежурной смены |
| Подведение итогов работы группы специалистов в конце дежурной смены |
| Текущий (в реальном времени) аудиоконтроль работы специалистов |
| Текущий (в реальном времени) контроль соблюдения специалистами алгоритма (правил) опроса заявителя в зависимости от характера вызова (повода обращения) заявителя |
| Текущий (в реальном времени) контроль соблюдения специалистами алгоритма (правил) опроса заявителя для уточнения адреса (места) происшествия |
| Текущий (в реальном времени) контроль соблюдения специалистами алгоритма (правил) оказания справочно-консультативной помощи в соответствии с требованиями регламентирующих документов |
| Текущий (в реальном времени) контроль полноты и достоверности сведений, зарегистрированных специалистами с помощью аппаратно-программных средств |
| Текущая (в реальном времени) проверка правильности оформления специалистами регистрационных записей принятых и обработанных экстренных вызовов |
| Текущий (в реальном времени) контроль оповещения специалистами ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб в соответствии с требованиями регламентирующих документов |
| Текущий (в реальном времени) контроль фиксирования специалистами с помощью аппаратно-программных средств факта оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб в соответствии с требованиями регламентирующих документов (в случае устной передачи информации) |
| Организация и координация работы группы специалистов в случае поступления сообщения с признаком ЧС |
|  | Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступивших экстренных вызовах (сообщениях о происшествии) в случаях, определенных регламентирующими документами |
| Получение от специалистов информации о некорректной работе или сбоях в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) |
| Организация, координация и обеспечение непрерывности действий специалиста (группы специалистов) по приему и обработке текущих экстренных вызовов при сбоях в работе аппаратно-программных средств |
| Регистрация фактов некорректной работы и сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) |
| Информирование ответственного работника (структурное подразделение) о некорректной работе или сбоях в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) |
| Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о сбоях в работе аппаратно-программных средств и телекоммуникационных средств |
| Проверка выполненных сотрудниками ответственного структурного подразделения работ по восстановлению функционирования аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) |
| Организация и координация действий специалиста (группы специалистов) по фиксированию принятых сведений с помощью аппаратно-программных средств после устранения технических сбоев |
| Получение от специалистов информации о необходимости обновления баз данных (внесения изменений в них), используемых в рамках аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) для приема и обработки экстренных вызовов |
| Подготовка предложений по обновлению и актуализации информационных ресурсов (программных и печатных), оптимизирующих прием и обработку экстренных вызовов |
| Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам классификации и регистрации экстренного вызова, подлежащих оповещению ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб |
| Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам функционирования аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) в случае, когда факт некорректной работы или сбоя в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) не подтвержден |
|  | Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам использования резервных средств регистрации данных и информационных ресурсов |
| Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о запросах, поступающих от органов, обеспечивающих национальную безопасность, следственных и правоохранительных органов, органов исполнительной власти |
| Организация в течение дежурной смены режима работы, отдыха и приема пищи группы специалистов |
| Контроль соблюдения специалистами требований охраны труда, пожарной безопасности и обеспечения порядка на рабочих местах и в бытовых помещениях |
| Контроль соблюдения специалистами трудовой дисциплины и профессиональной этики |
| Необходимые умения | Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания |
| Проверять работоспособность аппаратно-программных и телекоммуникационных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов |
| Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля |
| Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов) |
| Использовать резервные средства регистрации данных и информационные ресурсы, хранимые в печатном виде |
| Работать с геоинформационными системами |
| Работать с информационными системами |
| Работать с персональным компьютером |
| Работать с IP-телефонией |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ |
| Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность |
| Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) |
| Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ |
| Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ |
| Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ |
| Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ |
| Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ |
| Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов |
| Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации |
| Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов |
| Правила ориентирования на местности |
| Правила организации работы специалистов в нештатных ситуациях |
| Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) |
| Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ |
|  | Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ |
| Трудовое законодательство Российской Федерации |
| Требования охраны труда, производственной санитарии |
| Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях |
| Правила русской письменной и устной речи |
| Основы паралингвистики |
| Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан |
| Основы психологии экстремальных ситуаций |
| Основы конфликтологии |
| Этические нормы общения, речевой и деловой этикет |
| Геоинформационные системы |
| Информационные системы |
| Основные программы для работы с персональным компьютером |
| Принцип работы IP-телефонии |
| Другие характеристики | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Способность одновременно решать несколько задач |

3.4.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Мониторинг реагирования ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС на сообщения, переданные специалистами по приему и обработке экстренных вызовов, с помощью аппаратно-программных средств | Код | D/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Получение от специалиста информации о факте оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС с помощью аппаратно-программных средств |
| Отслеживание с помощью специальных аппаратно-программных средств факта подтверждения получения ЭОС, АВС и ЕДДС информации о происшествии |
| Отслеживание с помощью специальных аппаратно-программных средств информации, подтверждающей реагирование ЭОС, АВС и ЕДДС на переданное сообщение |
| Регистрация с помощью специальных аппаратно-программных средств полученной информации, подтверждающей реагирование ЭОС, АВС и ЕДДС на переданное сообщение (либо отсутствие реагирования) |
| Повторное информирование ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии с помощью телекоммуникационных средств (при необходимости) |
| Фиксирование с помощью специальных аппаратно-программных средств факта повторного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС в соответствии с требованиями регламентирующих документов (в случае устной передачи информации) |
| Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о существенной задержке реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС на сообщение, переданное специалистами с помощью аппаратно-программных средств |
| Информирование руководства дежурной смены ЦОВ об отсутствии связи с ЭОС, АВС или ЕДДС |
| Формирование отчета по результатам мониторинга реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС на сообщения, переданные специалистами с помощью аппаратно-программных средств |
| Необходимые умения | Использовать специальные аппаратно-программные средства для проведения мониторинга реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению |
| Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Использовать телекоммуникационные средства для информирования ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии |
| Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС |
| Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек |
| Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту |
| Работать с геоинформационными системами |
| Работать с информационными системами поддержки принятия решений |
| Работать с IP-телефонией |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС |
| Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ |
| Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность |
| Правила русской письменной и устной речи |
| Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Геоинформационные системы |
| Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений |
| Принцип работы IP-телефонии |
| Другие характеристики | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Способность одновременно решать несколько задач |

3.4.3. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Мониторинг пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест центра обработки экстренных вызовов | Код | D/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Наблюдение с помощью аппаратно-программных средств за текущими показателями пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест |
| Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств текущих отчетов (отчетов реального времени) по кратковременным количественным показателям работы группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ |
| Фиксирование данных об увеличении потока вызовов, превышении пороговых показателей пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест |
| Принятие тактических решений по управлению группой специалистов на основании текущих показателей пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест |
| Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств текущих отчетов (отчетов реального времени) о характере (составе) вызовов, принимаемых и обрабатываемых группой специалистов |
| Принятие тактических решений по кратковременному изменению или разработке новых алгоритмов приема и обработки вызовов (обслуживания вызовов) на основании текущих показателей (данных об изменении состава вызовов) |
| Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о текущих показателях пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест, изменении состава вызовов и реализованных решениях с целью установления причин снижения пропускной способности, анализа влияния принятых решений на долговременные показатели (задачи) работы ЦОВ |
| Наблюдение с помощью специальных аппаратно-программных средств за текущим состоянием отдельных автоматизированных рабочих мест |
| Фиксирование с помощью специальных аппаратно-программных средств длительности приема и обработки текущих экстренных вызовов на отдельных автоматизированных местах |
| Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств текущих отчетов (отчетов реального времени) о количественных показателях работы отдельных специалистов |
| Принятие тактических решений по управлению действиями специалиста, в отношении которого была осуществлена проверка (при необходимости) |
| Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств отчетов по количественным и качественным показателям работы специалистов (группы специалистов) в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ |
| Необходимые умения | Использовать специальные аппаратно-программные средства для мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ |
| Анализировать текущие отчеты (отчеты реального времени) для оперативного управления группой специалистов |
| Принимать тактические решения по управлению группой специалистов для увеличения пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест |
| Учитывать профессиональные знания, навыки, эмоциональную и физическую нагрузку на работников при управлении группой специалистов |
| Обобщать и комплексно анализировать хронологические данные о количественных и качественных показателях работы группы специалистов |
| Формировать предложения по увеличению пропускной способности ЦОВ |
| Определять возможные причины снижения пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ |
| Работать с базами данных |
| Необходимые знания | Российский и зарубежный передовой опыт организации работ и функционирования ЦОВ |
| Структура, назначение, емкость и функциональные возможности аппаратно-программного комплекса ЦОВ |
| Нормативные документы и методические материалы по организации работ и функционированию ЦОВ |
| Нормативные документы, регламентирующие проведение мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ |
| Система показателей и критерии оценки пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ |
| Нормативные документы, регламентирующие действия специалистов в случае превышения пороговых показателей пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ |
| Основы психологии труда |
| Правила эксплуатации аппаратно-программных средств |
| Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов |
| Алгоритм построения баз данных |
| Другие характеристики | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Способность одновременно решать несколько задач |

IV. Сведения об организациях - разработчиках

профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

|  |  |
| --- | --- |
| Совет по профессиональным квалификациям в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях, город Москва | |
| Председатель | Кудрявцев Владимир Владимирович |

4.2. Наименования организаций-разработчиков

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | ГБУ "Служба - 112", город Казань, Республика Татарстан |
| 2 | ГКУ "Система 112", город Москва |
| 3 | ГКУ МО "Центр 112", город Подольск, Московская область |
| 4 | ФГБУ "ВНИИ труда" Минтруда России, город Москва |

--------------------------------

<1> Общероссийский [классификатор](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE7233ED3061672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) занятий.

<2> Общероссийский [классификатор](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CF97E32EF3A61672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) видов экономической деятельности.

<3> [Приказ](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFE7D30ED3664672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) Минтруда России, Минздрава России от 31 декабря 2020 г. N 988н/1420н "Об утверждении перечня вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры" (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный N 62278); [приказ](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CF97A3CEE3661672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) Минздрава России от 28 января 2021 г. N 29н "Об утверждении Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров работников, предусмотренных частью четвертой статьи 213 Трудового кодекса Российской Федерации, перечня медицинских противопоказаний к осуществлению работ с вредными и (или) опасными производственными факторами, а также работам, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры" (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный N 62277).

<4> [Постановление](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFF7A3CEE346F672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) Минтруда России, Минобразования России от 13 января 2003 г. N 1/29 "Об утверждении Порядка обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников организаций" (зарегистрировано Минюстом России 12 февраля 2003 г., регистрационный N 4209) с изменениями, внесенными приказом Минтруда России, Минобрнауки России от 30 ноября 2016 г. N 697н/1490 (зарегистрирован Минюстом России 16 декабря 2016 г., регистрационный N 44767).

<5> [Приказ](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CF97B3DEC346E672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) Минтруда России от 15 декабря 2020 г. N 903н "Об утверждении Правил по охране труда при эксплуатации электроустановок" (зарегистрирован Минюстом России 30 декабря 2020 г., регистрационный N 61957).

<6> Общероссийский [классификатор](consultantplus://offline/ref=117800E971460D41C3A4A01B77A4AE0CFF7B37EC3366672AEE0F8C4838AA4EACFDCAEA9BAD73AFFBD237117B2ArCACI) специальностей по образованию.