# Наименования квалификаций и требования к квалификациям, на соответствие которым проводится независимая оценка квалификации, представленные СПК ЧС

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Наименование квалификации | Специалист по приему и обработке экстренных вызовов (5 уровень квалификации) |
| 2. Номер квалификации |  |
| 3. Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
| 4. Область профессиональной деятельности | Обеспечение безопасности |
| 5. Вид профессиональной деятельности | Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов |
| 6. Реквизиты протокола Совета об одобрении квалификации | от № |
| 7. Реквизиты приказа Национального агентства об утверждении квалификации | № от |

8. Основание разработки квалификации:

|  |  |
| --- | --- |
| Вид документа | Полное наименование и реквизиты документа |
| Профессиональный стандарт (при наличии) | «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», приказ Минтруда России от 06.10.2021 № 681н |
| Квалификационное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации (при наличии) |  |
| Квалификационная характеристика, связанная с видом профессиональной деятельности |  |

9. Трудовые функции (профессиональные задачи, обязанности) и их характеристики:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код (при наличии профессионального стандарта) | Наименование трудовой функции (профессиональной задачи, обязанности) | Трудовые действия | Необходимые умения | Необходимые знания | Дополнительные сведения (при необходимости) |
| A/01.5 | Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) | Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя | Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый центром обработки вызовов (далее - ЦОВ); | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Отсутствие дефектов речи |
| Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка | Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; | Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; |  |
| Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов | Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; | Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; |  |
| Выяснение контактных данных заявителя | Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; | Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; |  |
| Проверка с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных | Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; | Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; |  |
| Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации) | Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств);  Работать с персональным компьютером;  Работать с информационными системами;  Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту; | Информационные системы;  Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов;  Основные программы для работы с персональным компьютером;  Правила русской письменной и устной речи; |  |
| Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и (или) других служб | Определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и (или) с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; | Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; |  |
| Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности | Пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека; | Основы паралингвистики; |  |
| Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб | Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; | Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; |  |
| Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии) | Фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя; | Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; |  |
| Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия | Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов; | Основы конфликтологии; |  |
| Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра глобальных навигационных спутниковых систем (далее - ГНСС) | Работать с IP-телефонией;  Работать с геоинформационными системами;  Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; | Принцип работы IP-телефонии;  Геоинформационные системы;  Этические нормы общения, речевой и деловой этикет; |  |
| 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 | Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии  Работать с информационными системами поддержки принятия решений; | Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; |  |
| A/02.5 | Оповещение ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии | Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием | Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению; | Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС; | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Отсутствие дефектов речи |
| Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств | Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; | Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность; |  |
| Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости) | Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; | Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности, в зоне обслуживания ЦОВ; |  |
| 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 | Использовать контактные данные общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии);  Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии; | Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ;  Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ;  Перечень общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии); |  |
| Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации | Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту;  Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;  Использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств); | Правила русской письменной и устной речи;  Алгоритм построения баз данных; |  |
| Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии | Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств); | Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; |  |
| Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие | Работать с информационными системами поддержки принятия решений;  Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек; | Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; |  |
| Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур | Работать с базами данных;  Работать с IP-телефонией; | Принцип работы IP-телефонии;  Алгоритм построения баз данных |  |
| A/03.5 | Оказание справочно-консультативной помощи заявителям | Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и (или) рекомендаций | Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю; | 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; | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Отсутствие дефектов речи |
| Уточнение у заявителя возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угрозы жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку | Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя; | Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации; |  |
| Поиск необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов | Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю; | Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов; |  |
| Передача заявителю необходимой справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку | Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю; | Правила ориентирования на местности; |  |
| Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и (или) рекомендаций | Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; | Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан;  Правила русской письменной и устной речи; |  |
| Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций | Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); | Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; |  |
| Повторная передача необходимой справочной информации и (или) рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости) | Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; | Основы конфликтологии; |  |
| Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций | Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту; | Этические нормы общения, речевой и деловой этикет; |  |
| Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций | Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю | Основы паралингвистики; |  |
| 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) | Использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии); | Перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии); |  |
| 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) | Работать с информационными системами;  Работать с геоинформационными системами; | Геоинформационные системы;  Информационные системы;  Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; |  |
| 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) | Работать с информационными системами поддержки принятия решений;  Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;  Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку; | Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; |  |

10. Возможные наименования должностей, профессий и иные дополнительные характеристики:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Связанные с квалификацией наименования должностей, профессий, специальностей, групп, видов деятельности, компетенций и прочее | Документ, цифровой ресурс | Код по документу (ресурса) | Полное наименование и реквизиты документа (адрес ресурса) |
| ОКЗ | 5419 | Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы |
| ОКВЭД | [84.24](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&demo=1&base=LAW&n=424734&date=30.08.2022&dst=105312&field=134) | Деятельность по обеспечению общественного порядка и безопасности |
| [84.25](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&demo=1&base=LAW&n=424734&date=30.08.2022&dst=105997&field=134) | Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях;  деятельность по обеспечению безопасности в области использования атомной энергии |
| ОКПДТР |  |  |
| ЕТКС, ЕКС |  |  |
| ОКСО, ОКСВНК | 2.20.02.05 | Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях |
| Государственный информационный ресурс "Справочник профессий" |  |  |
| Иное (указать) |  |  |

11. Основные пути получения квалификации:

Формальное образование и обучение (тип образовательной программы, при необходимости - направление подготовки/специальность/профессия, срок обучения и особые требования, возможные варианты):

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

Опыт практической работы (стаж работы и особые требования (при необходимости), возможные варианты)

-

Неформальное образование и самообразование (возможные варианты)

-

12. Особые условия допуска к работе:

Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров1

Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда2

Наличие I группы по электробезопасности3

13.Наличие специального права в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, необходимого для выполнения работы (при наличии):

-

14. Перечень документов, необходимых для прохождения профессионального экзамена по соответствующей квалификации:

1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по профилю подтверждаемой квалификации

2) Документ, подтверждающий успешное прохождение предварительного (периодического) медицинского осмотра

3) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности

или

1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего

2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам профессиональной переподготовки по профилю подтверждаемой квалификации

3) Документ, подтверждающий успешное прохождение предварительного (периодического) медицинского осмотра

4) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности

или

1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего

2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам повышения квалификации по профилю подтверждаемой квалификации

3) Документ, подтверждающий успешное прохождение предварительного (периодического) медицинского осмотра

4) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности

15. Срок действия свидетельства: 5 лет

1 Приказ 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 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).

2 Постановление 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).

3 Приказ 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).