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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Наименование квалификации | Старший 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) |
| B/01.5 | Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) повышенной сложности | 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 ЦОВ; | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времениОтсутствие 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;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); | 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;Этические нормы общения, речевой и деловой этикет; |  |
| 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) | Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений;Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту; | Правила русской письменной и устной речи; |  |
| Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и (или) других служб | Пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека; | 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 | Работать с персональным компьютером; | Основы паралингвистики;Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан;Основы конфликтологии;Основные программы для работы с персональным компьютером; |  |
| Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб | Работать с информационными системами;Работать с геоинформационными системами; | Геоинформационные системы;Информационные системы; |  |
| Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии) | Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; | Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; |  |
| Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия | 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; |  |
| Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра ГНСС | Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов;Работать с IP-телефонией; | Принцип работы IP-телефонии; |  |
| 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 | Работать с информационными системами поддержки принятия решений; | Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; |  |
| B/02.5 | Оповещение ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности | Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием | Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению; | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времениОтсутствие 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; | Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС; |  |
| Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости) | 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); | 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; |  |
| 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 | Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств); | Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии); |  |
| Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации | Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту; | Правила русской письменной и устной речи; |  |
| Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии | Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии); | Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; |  |
| Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие | Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; | Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность; |  |
| 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 информационными системами поддержки принятия решений; | Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений;Алгоритм построения баз данных; |  |
| B/03.5 | Оказание справочно-консультативной помощи заявителям при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности | 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; | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времениОтсутствие дефектов речи |
| Уточнение у заявителя возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку | Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю; | Этические нормы общения, речевой и деловой этикет; |  |
| Поиск необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов | Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю;Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); | Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов; |  |
| Передача заявителю необходимой справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку | Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку; | Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов;Правила ориентирования на местности; |  |
| Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и (или) рекомендаций | Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек; | Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации; |  |
| Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций | Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя; | 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; |  |
| Повторная передача необходимой справочной информации и (или) рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости) | Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту; | Правила русской письменной и устной речи; |  |
| Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций | Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; | Основы паралингвистики; |  |
| Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций | Работать с геоинформационными системами;Работать с информационными системами; | Информационные системы;Геоинформационные системы; |  |
| 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) | Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии); | Перечень и направления деятельности других служб, 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) | Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; | 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; | Основы конфликтологии;Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; |  |
| B/04.5 | Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности | Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов (далее - специалисты) в определении необходимости комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС | Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времениОтсутствие дефектов речи |
| Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению о происшествии | Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению; | Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ;Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; |  |
| 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 | Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии; | Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов;Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность; |  |
| Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к реагированию на происшествие других служб | Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту; | 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); |  |
| Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие | Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств); | Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; |  |
| Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии в другие службы с помощью аппаратно-программных средств | Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям; | Типовой перечень поводов для оказания специальной справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации;Основы паралингвистики;Основы конфликтологии; |  |
| Оказание консультативной помощи специалистам в регистрации факта передачи сообщения в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации | Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); | Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов; |  |
| 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 | Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку; | Правила ориентирования на местности;Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ;Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ;Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; |  |
| Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи заявителю других служб | Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам; | Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций; |  |
| Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю справочной информации и (или) рекомендаций | Определять с учетом типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно-консультативной помощи; | Правила русской письменной и устной речи; |  |
| 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 | 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); | Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений;Информационные системы; |  |
| 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 | Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса;Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию; | Этические нормы общения, речевой и деловой этикет; |  |
| Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие | Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;Работать с информационными системами;Работать с информационными системами поддержки принятия решений; | Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС; |  |
| 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 | Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; | Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях;Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; |  |

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)

Не менее шести месяцев специалистом по приему и обработке экстренных вызовов

Неформальное образование и самообразование (возможные варианты)

-

12. 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

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

4) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

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

5) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

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

5) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

15. Срок действия свидетельства: 5 лет