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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Наименование квалификации | Главный специалист по приему и обработке экстренных вызовов (6 уровень квалификации) |
| 2. Номер квалификации |  |
| 3. Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
| 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) |
| D/01.6 | Организация и текущий (оперативный) контроль работы специалистов (группы специалистов) по приему и обработке экстренных вызовов | Организация и контроль приема и передачи автоматизированных рабочих мест группой специалистов в начале и в конце дежурной смены | Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания; | Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ; | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Способность одновременно решать несколько задач |
| Контроль комплектности и работоспособности аппаратно-программных и телекоммуникационных средств при приеме и передаче дежурства в начале и в конце дежурной смены | Проверять работоспособность аппаратно-программных и телекоммуникационных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов; | Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест); |  |
| Подготовка и проведение оперативного инструктажа группы специалистов в начале дежурной смены | Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания; | Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ; |  |
| Распределение между специалистами оперативных задач в начале дежурной смены | Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания; | Трудовое законодательство Российской Федерации; |  |
| Подведение итогов работы группы специалистов в конце дежурной смены | Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания; | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; |  |
| Текущий (в реальном времени) аудиоконтроль работы специалистов | Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля; | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; |  |
| Текущий (в реальном времени) контроль соблюдения специалистами алгоритма (правил) опроса заявителя в зависимости от характера вызова (повода обращения) заявителя | Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля; | Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ;  Основы паралингвистики;  Основы психологии экстремальных ситуаций;  Основы конфликтологии; |  |
| Текущий (в реальном времени) контроль соблюдения специалистами алгоритма (правил) опроса заявителя для уточнения адреса (места) происшествия | Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля; | 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;  Правила ориентирования на местности; |  |
| Текущий (в реальном времени) контроль соблюдения специалистами алгоритма (правил) оказания справочно-консультативной помощи в соответствии с требованиями регламентирующих документов | Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля; | 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; |  |
| Текущий (в реальном времени) контроль полноты и достоверности сведений, зарегистрированных специалистами с помощью аппаратно-программных средств | Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля; | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; |  |
| Текущая (в реальном времени) проверка правильности оформления специалистами регистрационных записей принятых и обработанных экстренных вызовов | Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля; | Правила русской письменной и устной речи; |  |
| Текущий (в реальном времени) контроль оповещения специалистами ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб в соответствии с требованиями регламентирующих документов | Работать с IP-телефонией; | Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС;  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); |  |
| 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) | Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля; | Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ; |  |
| Организация и координация работы группы специалистов в случае поступления сообщения с признаком ЧС | Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания; | Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; |  |
| Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступивших экстренных вызовах (сообщениях о происшествии) в случаях, определенных регламентирующими документами | Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания; | Этические нормы общения, речевой и деловой этикет; |  |
| Получение от специалистов информации о некорректной работе или сбоях в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) | Проверять работоспособность аппаратно-программных и телекоммуникационных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов; | Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; |  |
| Организация, координация и обеспечение непрерывности действий специалиста (группы специалистов) по приему и обработке текущих экстренных вызовов при сбоях в работе аппаратно-программных средств | Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов); | Правила организации работы специалистов в нештатных ситуациях; |  |
| Регистрация фактов некорректной работы и сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) | Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов); | Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест); |  |
| Информирование ответственного работника (структурное подразделение) о некорректной работе или сбоях в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) | Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов); | Этические нормы общения, речевой и деловой этикет; |  |
| Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о сбоях в работе аппаратно-программных средств и телекоммуникационных средств | Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов); | Этические нормы общения, речевой и деловой этикет; |  |
| Проверка выполненных сотрудниками ответственного структурного подразделения работ по восстановлению функционирования аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) | Проверять работоспособность аппаратно-программных и телекоммуникационных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов; | Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест); |  |
| Организация и координация действий специалиста (группы специалистов) по фиксированию принятых сведений с помощью аппаратно-программных средств после устранения технических сбоев | Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов); | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; |  |
| 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 | Работать с геоинформационными системами; | Геоинформационные системы; |  |
| Подготовка предложений по обновлению и актуализации информационных ресурсов (программных и печатных), оптимизирующих прием и обработку экстренных вызовов | Работать с информационными системами; | Информационные системы; |  |
| Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам классификации и регистрации экстренного вызова, подлежащих оповещению ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб | Работать с IP-телефонией; | Правила организации работы специалистов в нештатных ситуациях;  Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность; |  |
| 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 | Работать с персональным компьютером; | Основные программы для работы с персональным компьютером; |  |
| Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам использования резервных средств регистрации данных и информационных ресурсов | Использовать резервные средства регистрации данных и информационные ресурсы, хранимые в печатном виде; | Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов |  |
| Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о запросах, поступающих от органов, обеспечивающих национальную безопасность, следственных и правоохранительных органов, органов исполнительной власти | Работать с IP-телефонией; | Принцип работы IP-телефонии; |  |
| Организация в течение дежурной смены режима работы, отдыха и приема пищи группы специалистов | Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания; | Трудовое законодательство Российской Федерации; |  |
| Контроль соблюдения специалистами требований охраны труда, пожарной безопасности и обеспечения порядка на рабочих местах и в бытовых помещениях | Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания; | Требования охраны труда, производственной санитарии;  Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях; |  |
| Контроль соблюдения специалистами трудовой дисциплины и профессиональной этики | Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания; | Трудовое законодательство Российской Федерации; |  |
| D/02.6 | 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 | Получение от специалиста информации о факте оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС с помощью аппаратно-программных средств | Использовать специальные аппаратно-программные средства для проведения мониторинга реагирования 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 времени  Способность одновременно решать несколько задач |
| Отслеживание с помощью специальных аппаратно-программных средств факта подтверждения получения ЭОС, АВС и ЕДДС информации о происшествии | Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению; | Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС; |  |
| Отслеживание с помощью специальных аппаратно-программных средств информации, подтверждающей реагирование ЭОС, АВС и ЕДДС на переданное сообщение | Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; | Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ; |  |
| Регистрация с помощью специальных аппаратно-программных средств полученной информации, подтверждающей реагирование ЭОС, АВС и ЕДДС на переданное сообщение (либо отсутствие реагирования) | Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС;  Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту; | Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность; |  |
| Повторное информирование ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии с помощью телекоммуникационных средств (при необходимости) | Использовать телекоммуникационные средства для информирования ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии; | Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; |  |
| 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) | Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС;  Работать с геоинформационными системами; | Геоинформационные системы; |  |
| Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о существенной задержке реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС на сообщение, переданное специалистами с помощью аппаратно-программных средств | Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек; | Правила русской письменной и устной речи; |  |
| Информирование руководства дежурной смены ЦОВ об отсутствии связи с ЭОС, АВС или ЕДДС | Работать с IP-телефонией; | Принцип работы IP-телефонии; |  |
| Формирование отчета по результатам мониторинга реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС на сообщения, переданные специалистами с помощью аппаратно-программных средств | Работать с информационными системами поддержки принятия решений; | Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; |  |
| D/03.6 | Мониторинг пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест центра обработки экстренных вызовов | Наблюдение с помощью аппаратно-программных средств за текущими показателями пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест | Использовать специальные аппаратно-программные средства для мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ; | Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени  Способность одновременно решать несколько задач |
| Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств текущих отчетов (отчетов реального времени) по кратковременным количественным показателям работы группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ | Использовать специальные аппаратно-программные средства для мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ; | Российский и зарубежный передовой опыт организации работ и функционирования ЦОВ; |  |
| Фиксирование данных об увеличении потока вызовов, превышении пороговых показателей пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест | Работать с базами данных; | Структура, назначение, емкость и функциональные возможности аппаратно-программного комплекса ЦОВ; |  |
| Принятие тактических решений по управлению группой специалистов на основании текущих показателей пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест | Принимать тактические решения по управлению группой специалистов для увеличения пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест; | Нормативные документы, регламентирующие проведение мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ; |  |
| Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств текущих отчетов (отчетов реального времени) о характере (составе) вызовов, принимаемых и обрабатываемых группой специалистов | Обобщать и комплексно анализировать хронологические данные о количественных и качественных показателях работы группы специалистов; | Нормативные документы и методические материалы по организации работ и функционированию ЦОВ; |  |
| 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) | Анализировать текущие отчеты (отчеты реального времени) для оперативного управления группой специалистов; | Нормативные документы и методические материалы по организации работ и функционированию ЦОВ; |  |
| 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 | Формировать предложения по увеличению пропускной способности ЦОВ; | Система показателей и критерии оценки пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ; |  |
| Наблюдение с помощью специальных аппаратно-программных средств за текущим состоянием отдельных автоматизированных рабочих мест | Учитывать профессиональные знания, навыки, эмоциональную и физическую нагрузку на работников при управлении группой специалистов; | Система показателей и критерии оценки пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ; |  |
| Фиксирование с помощью специальных аппаратно-программных средств длительности приема и обработки текущих экстренных вызовов на отдельных автоматизированных местах | Использовать специальные аппаратно-программные средства для мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ; | Алгоритм построения баз данных; |  |
| Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств текущих отчетов (отчетов реального времени) о количественных показателях работы отдельных специалистов | Обобщать и комплексно анализировать хронологические данные о количественных и качественных показателях работы группы специалистов; | Правила эксплуатации аппаратно-программных средств; |  |
| Принятие тактических решений по управлению действиями специалиста, в отношении которого была осуществлена проверка (при необходимости) | Принимать тактические решения по управлению группой специалистов для увеличения пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест; | Основы психологии труда; |  |
| 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 | Определять возможные причины снижения пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ; | Нормативные документы, регламентирующие действия специалистов в случае превышения пороговых показателей пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ; |  |

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 по профилю деятельности

или

Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности

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

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

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 допуска группы I 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 ведущего специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее одного года либо в должности старшего специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее двух лет

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 ведущего специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее одного года либо в должности старшего специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее двух лет

15. Срок действия свидетельства: 5 лет