



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № 65675

от "01" ноября 2021 г.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРУД РОССИИ)**

**ПРИКАЗ**

6 октября 2021 г.

Москва

№

681н

**Об утверждении профессионального стандарта  
«Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов».

2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 сентября 2015 г. № 618н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 октября 2015 г., регистрационный № 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. № 681н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Специалист по приему и обработке экстренных вызовов

469

Регистрационный номер

### Содержание

|                                                                                                                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. Общие сведения.....                                                                                                                                                                                                                                        | 1  |
| II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) .....                                                                                                                           | 3  |
| 3.1. Обобщенная трудовая функция «Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)» .....                                                                                                                                                     | 5  |
| 3.2. Обобщенная трудовая функция «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» ..... | 11 |
| 3.3. Обобщенная трудовая функция «Подготовка специалистов по приему и обработке экстренных вызовов и контроль работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов» .....                                                                             | 26 |
| 3.4. Обобщенная трудовая функция «Организация и контроль работ по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)» .....                                                                                                                    | 39 |
| IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....                                                                                                                                                                                 | 47 |

### I. Общие сведения

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

12.002

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                    | Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы | -         | -              |
| (код ОКЗ <sup>1</sup> ) | (наименование)                                                                              | (код ОКЗ) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|       |                                                                                                                                                        |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 84.24 | Деятельность по обеспечению общественного порядка и безопасности                                                                                       |
| 84.25 | Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях;<br>деятельность по обеспечению безопасности в области использования атомной энергии |

(код ОКВЭД<sup>2</sup>)

(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<br>уровень (подуровень) квалификации |
| А                           | Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)                                                                                                                                                    | 5                    | Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)                                                                                                                  | A/01.5<br>5                              |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                      | Оповещение ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии                                                                                           | A/02.5<br>5                              |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                      | Оказание справочно-консультативной помощи заявителям                                                                                                                  | A/03.5<br>5                              |
| В                           | Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в прием и обработку экстренных вызовов повышенной сложности | 5                    | Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) повышенной сложности                                                                                             | B/01.5<br>5                              |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                      | Оповещение ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности                           | B/02.5<br>5                              |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                      | Оказание справочно-консультативной помощи заявителям при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности                                                   | B/03.5<br>5                              |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                      | Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности                    | B/04.5<br>5                              |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                      | Синхронный перевод                                                                                                                                                    | B/05.5<br>5                              |
| С                           | Подготовка специалистов по приему и обработке экстренных вызовов и контроль работы специалистов по                                                                                                                  | 6                    | Организация мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения                                                                        | B/06.5<br>5                              |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                      | Организация психологического сопровождения и психологической помощи гражданам                                                                                         | B/07.5<br>5                              |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                      | Сурдокомментирование с целью обеспечения информационной доступности окружающей среды                                                                                  | B/08.5<br>5                              |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                      | Первоначальная подготовка специалистов по приему и обработке экстренных вызовов                                                                                       | C/01.6<br>6                              |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                      | Проведение стажировки специалистов по приему и обработке экстренных вызовов                                                                                           | C/02.6<br>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<br>6                              |
|                             |                                                                                                                                                                                                                     |                      |                                                                                                                                                                       |                                          |

|   |                                                                                                   |   |                                                                                                                                                                                                     |        |   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|
|   | приему и обработке экстренных вызовов                                                             |   | 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<br>(сообщений о происшествиях)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   | Код                          | A | Уровень<br>квалификации | 5                                                          |
| Происхождение<br>обобщенной трудовой<br>функции       | Оригинал                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | X | Заимствовано из<br>оригинала |   | Код<br>оригинала        | Регистрационный<br>номер<br>профессионального<br>стандарта |
| Возможные<br>наименования<br>должностей,<br>профессий | Специалист по приему и обработке экстренных вызовов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |                              |   |                         |                                                            |
| Требования к<br>образованию и<br>обучению             | Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена<br>или<br>Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование – программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности<br>или<br>Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации в области, соответствующей виду профессиональной деятельности |   |                              |   |                         |                                                            |
| Требования к<br>опыту<br>практической<br>работы       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |                              |   |                         |                                                            |
| Особые условия<br>допуска к работе                    | Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров <sup>3</sup><br>Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда <sup>4</sup><br>Наличие I группы по электробезопасности <sup>5</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |                              |   |                         |                                                            |
| Другие<br>характеристики                              | Рекомендуется:<br>– наличие навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами вычислительной техники;<br>– наличие навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами коммуникаций и связи;<br>– наличие навыков набора текста – не менее 150 знаков в минуту;<br>– отсутствие дефектов речи                                                                                                                                                                                                      |   |                              |   |                         |                                                            |

#### Дополнительные характеристики

| Наименование<br>документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или<br>специальности |
|---------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------|
|---------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------|

|                   |            |                                                                                             |
|-------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОКЗ               | 5419       | Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы |
| ОКСО <sup>6</sup> | 2.20.02.05 | Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях                |

### 3.1.1. Трудовая функция

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

|                                   |          |   |                              |                  |                                                            |
|-----------------------------------|----------|---|------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------|
| Происхождение<br>трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из<br>оригинала |                  |                                                            |
|                                   |          |   |                              | Код<br>оригинала | Регистрационный<br>номер<br>профессионального<br>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<br>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                                                                                    |
| Другие характеристики | Принцип работы IP-телефонии                                                                                                                         |
|                       | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени<br>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 потерявшемся 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

В

Уровень  
квалификации

5

Происхождение  
обобщенной трудовой  
функции

|          |   |                              |  |  |
|----------|---|------------------------------|--|--|
| Оригинал | X | Заимствовано из<br>оригинала |  |  |
|----------|---|------------------------------|--|--|

Код  
оригинала

Регистрационный  
номер  
профессионального  
стандарта

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

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

#### Дополнительные характеристики

| Наименование<br>документа | Код        | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности                        |
|---------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОКЗ                       | 5419       | Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы |
| ОКСО                      | 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

В/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                       | В/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5                                                 |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал                                                                                                                                                                                                                                                                | X | Займствовано 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 | В/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|

Происхождение  
трудовой функции

|          |   |                           |                                                   |  |
|----------|---|---------------------------|---------------------------------------------------|--|
| Оригинал | X | Заемствовано 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 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                                                                                   |
|                       | 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<br>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                       | В/04.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5                                                 |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                       | Займствовано 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                                |
|                    | Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС                                                                                                                                                                              |
| Необходимые умения | 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 потерявшегося 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<br>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 напевывания (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<br>Данная трудовая функция выполняется на следующих должностях:<br>– старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов – переводчик<br>– оператор – аудиовизуальный переводчик<br>– оператор – синхронный переводчик |

### 3.2.6. Трудовая функция

|              |                                                                                                |     |        |                                   |   |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Организация мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения | Код | В/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                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Другие характеристики | Информационные системы                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                       | Для осуществления данной трудовой функции необходимо наличие высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 5.37.03.01 – психология<br>Данная трудовая функция выполняется на следующих должностях:<br>– Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов – психолог<br>– Оператор-психолог |

### 3.2.7. Трудовая функция

|                                |                                                                               |                           |        |                                   |                                                   |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|
| Наименование                   | Организация психологического сопровождения и психологической помощи гражданам | Код                       | В/07.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5                                                 |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал X                                                                    | Займствовано 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                                                                                                           |
| Необходимые знания | Проводить психологическое обследование социального окружения представителей социально уязвимых слоев населения в рамках профессиональных этических норм, прав человека                             |
|                    | 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 | <p>Для осуществления данной трудовой функции необходимо наличие высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 5.37.03.01 – психология</p> <p>Данная трудовая функция выполняется на следующих должностях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов – психолог</li> <li>– Оператор-психолог</li> </ul> |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.2.8. Трудовая функция

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

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

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Трудовые действия     | <p>Анализ окружающей информации, получаемой посредством наблюдения</p> <p>Подбор необходимого способа донесения информации о внешней обстановке гражданину с нарушением слуха</p> <p>Описание основных визуальных и звуковых особенностей окружающей среды и коммуниканта гражданину с нарушением слуха</p> <p>Оказание помощи при межличностном общении инвалида по слуху</p> <p>Определение первостепенных элементов, описание которых способно передать неслышащему гражданину особенности окружающей обстановки</p> |
| Необходимые умения    | <p>Четко формулировать описание предмета, явления</p> <p>Ранжировать детали описания на более и менее важные</p> <p>Использовать различные способы коммуникации (дактилология, жестовый язык, письмо на ладони) на скорости, сопоставимой с темпом устной речи и наиболее приемлемой для получателя услуг</p> <p>Осуществлять выбор времени (момента) передачи информации о внешнем мире (окружающей среде)</p>                                                                                                         |
| Необходимые знания    | <p>Правила комментирования различных объектов для неслышащих граждан</p> <p>Различные способы коммуникаций (письмо на ладони, дактилология, жестовый язык)</p> <p>Технические средства сурдокоммуникации</p> <p>Социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия, особенности психологии личности, в том числе личности – получателя услуг</p> <p>Информационные системы</p>                                                                                   |
| Другие характеристики | <p>Для осуществления данной трудовой функции необходимо наличие среднего профессионального образования по специальности 5.39.02.02 – организация сурдокоммуникации</p> <p>Данная трудовая функция выполняется на следующих должностях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов – сурдопереводчик</li> <li>– Оператор-сурдопереводчик</li> </ul>                                                                                                        |

|  |                                                                                |
|--|--------------------------------------------------------------------------------|
|  | 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 | С | 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<br>или<br>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<br>Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда<br>Наличие допуска группы I по электробезопасности                                                                                            |
| Другие характеристики                  | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

#### Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код        | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности                        |
|------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОКЗ                    | 5419       | Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы |
| ОКСО                   | 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                                                                  | Займствовано 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, ЕДДС 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                                                                                                                                                          |
| Необходимые умения | Составление отчетов по результатам работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов                                                                                                                                                                             |
|                    | 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 сведений, 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<br>оригинала |  |  |
|----------|---|------------------------------|--|--|

Код  
оригинала

Регистрационный  
номер  
профессионального  
стандарта

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

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Требования к<br>образованию и<br>обучению       | Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена по профилю деятельности<br>или<br>Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование – программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности |
| Требования к<br>опыту<br>практической<br>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<br>допуска к работе              | Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров<br>Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда<br>Наличие допуска группы I по электробезопасности                                                                                                                    |
| Другие<br>характеристики                        | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

#### Дополнительные характеристики

| Наименование<br>документа | Код        | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности                        |
|---------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОКЗ                       | 5419       | Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы |
| ОКСО                      | 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<br>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 фиксации 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<br>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                                                                   |
| Другие характеристики | Принцип работы IP-телефонии                                                                                                        |
|                       | Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени<br>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 | Займствовано 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<br>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        |

<sup>1</sup> Общероссийский классификатор занятий.

<sup>2</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

<sup>3</sup> Приказ Минтруда России, Минздрава России от 31 декабря 2020 г. № 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 № 62278); приказ Минздрава России от 28 января 2021 г. № 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 № 62277).

<sup>4</sup> Постановление Минтруда России, Минобразования России от 13 января 2003 г. № 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 № 4209) с изменениями, внесенными приказом Минтруда России, Минобрнауки России от 30 ноября 2016 г. № 697н/1490 (зарегистрирован Минюстом России 16 декабря 2016 г., регистрационный № 44767).

<sup>5</sup> Приказ Минтруда России от 15 декабря 2020 г. № 903н «Об утверждении Правил по охране труда при эксплуатации электроустановок» (зарегистрирован Минюстом России 30 декабря 2020 г., регистрационный № 61957).

<sup>6</sup> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.