МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 39086
от "01" декабря 2015 г.

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

9 сентября 2015 г. № 618н

Москва

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

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки, утверждения и применения 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:

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

Министр М.А. Топилин

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «9» сентября 2015 г. № 618н

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 трудовой деятельности) 3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций 5
3.1. Обобщенная трудовая функция «Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) под контролем наставника» 5
3.2. Обобщенная трудовая функция «Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)» 11
3.3. 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» 18
3.4. Обобщенная трудовая функция «Подготовка специалистов-стажеров по приему и обработке экстренных вызовов и контроль работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов» 27
3.5. Обобщенная трудовая функция «Организация и контроль работ по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)» 40
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта 48

I. Общие сведения

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

Основная цель вида профессиональной деятельности:

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

Группа занятий:

2149	Специалисты в области техники, не входящие в другие группы	4110	Офисные служащие общего профиля
5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не вошедшие в другие группы	-	-
(код ОКЗ[1])	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

61.10.4	Деятельность в области документальной электросвязи
63.11.1	Деятельность по созданию и использованию баз данных и информационных ресурсов
80.2	Деятельность систем обеспечения безопасности
84.24	Деятельность по обеспечению общественного порядка и безопасности
84.25	Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях
(код ОКВЭД[2])	(наименование вида экономической деятельности)

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	Код	уровень (подуровень) квалификации
A	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) под контролем наставника	5	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) под контролем наставника	A/01.5	5
			Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии под контролем наставника	A/02.5	5
			Оказание справочно-консультативной помощи заявителям под контролем наставника	A/03.5	5
B	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	6	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	B/01.6	6
			Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии	B/02.6	6
			Оказание справочно-консультативной помощи заявителям	B/03.6	6
C	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и	6	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	C/01.6	6
			Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии	C/02.6	6
			Оказание справочно-консультативной помощи заявителям	C/03.6	6

	обработке экстренных вызовов повышенной сложности		Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	C/04.6	6
D	Подготовка специалистов-стажеров по приему и обработке экстренных вызовов и контроль работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	6	Первоначальная подготовка специалистов-стажеров по приему и обработке экстренных вызовов	D/01.6	6
			Проведение стажировки специалистов-стажеров по приему и обработке экстренных вызовов	D/02.6	6
			Оценка готовности специалистов-стажеров к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	D/03.6	6
			Мониторинг качества работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	D/04.6	6
			Проведение инструктажа и тренингов для специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	D/05.6	6
E	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	E/01.6	6
			Мониторинг реагирования экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб на сообщения, переданные специалистами по приему и обработке экстренных вызовов с помощью аппаратно-программных средств	E/02.6	6
			Мониторинг пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест центра обработки экстренных вызовов	E/03.6	6

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) под контролем наставника	Код	A	Уровень квалификации	5

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

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

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации[3] Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда в установленном порядке[4] Наличие допуска группы I по электробезопасности[5]
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2149	Специалисты в области техники, не входящие в другие группы
	4110	Офисные служащие общего профиля
	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не вошедшие в другие группы

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) под контролем наставника	Код	A/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

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

Трудовые действия	Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя
	Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка
	Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов
	Выяснение контактных данных заявителя
	Проверка с заявителем полученной информации с целью подтверждения правильности зарегистрированных данных
	Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации)
	Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб (далее – ЭОС, АВС и ЕДДС) и/или служб и организаций, которые не входят в перечень служб, взаимодействующих в системе обеспечения оповещения экстренных служб, но могут быть привлечены к реагированию на происшествие и оказанию помощи гражданам (далее – другие службы)
	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; вызовов и сообщений, поступивших от системы экстренного реагирования, сопряженной с глобальной навигационной спутниковой системой (далее – центр ГНСС)
	Определение необходимости присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации (ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации (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, обслуживаемых центром обработки экстренных 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
	Применять аппаратно-программные средства, предназначенные для приема экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) (далее – экстренный вызов)
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту
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 местности 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
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени

	Отсутствие дефектов речи

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии под контролем наставника	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 (при необходимости), подлежащих оповещению в связи с происшествием
	Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и/или в другие службы (при необходимости) 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 (при необходимости), для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия
	Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и/или в другие службы (при необходимости) с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации
	Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб (при необходимости) о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии
	Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб (при необходимости), 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 100 символов в минуту
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
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Отсутствие дефектов речи

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям под контролем наставника	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 по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку (далее – справочная информация и/или рекомендации)
	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 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, 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 заявителя
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии
	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю
	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)
	Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку
	Использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии)
	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда

	участниками коммуникации являются несколько человек
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту
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
	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
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов
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)	Код	B	Уровень квалификации	6

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

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

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена Дополнительное профессиональное образование по программе профессиональной подготовки по направлению деятельности обеспечения вызова экстренных служб
Требования к опыту практической работы	Прохождение стажировки в центре обработки экстренных вызовов под контролем наставника продолжительностью три месяца с положительными рекомендациями руководителя структурного подразделения центра обработки экстренных вызовов

Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда в установленном порядке Наличие допуска группы I по электробезопасности
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2149	Специалисты в области техники, не входящие в другие группы
	4110	Офисные служащие общего профиля
	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не вошедшие в другие группы

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	Код	B/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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; 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, обслуживаемых 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, применяемые для приема экстренных вызовов
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту
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, применяемых для приема экстренных вызовов
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Отсутствие дефектов речи

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии	Код	B/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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 100 символов в минуту
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, применяемых для приема экстренных вызовов
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Отсутствие дефектов речи

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям	Код	B/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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 правопорядка
	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 заявителя
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии
	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю
	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)
	Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку
	Использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии)
	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту
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, применяемых для приема экстренных вызовов
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Отсутствие дефектов речи

3.3. 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	С	Уровень квалификации	6

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

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

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена Дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации по обеспечению вызова экстренных служб в части приема и обработки экстренных вызовов повышенной сложности
Требования к опыту практической работы	Опыт работы в должности «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов» не менее одного года
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда в установленном порядке Наличие допуска группы I по электробезопасности
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2149	Специалисты в области техники, не входящие в другие группы
	4110	Офисные служащие общего профиля
	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не вошедшие в другие группы

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	Код	С/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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; 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, обслуживаемых 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, применяемые для приема экстренных вызовов
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту
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, применяемых для приема экстренных вызовов
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Отсутствие дефектов речи

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии	Код	С/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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

Трудовые действия	Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и/или (при необходимости) других служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием
	Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и/или в другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств
	Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости)
	Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, привлечения (при необходимости) к реагированию на происшествие других служб, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия
	Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и/или (при необходимости) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации
	Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и/или (при необходимости) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии
	Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и/или (при необходимости) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие
	Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур
Необходимые умения	Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению
	Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС
	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)
	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
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту
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 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, применяемых для приема экстренных вызовов
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Отсутствие дефектов речи

3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям	Код	C/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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

Трудовые действия	Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и/или рекомендаций
	Уточнение у заявителя возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку
	Поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов
	Передача заявителю необходимой справочной информации и/или рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку

	Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и/или рекомендаций
	Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций
	Повторная передача необходимой справочной информации и/или рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости)
	Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и/или переданных рекомендаций
	Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и/или переданных рекомендаций
	Определение по результатам опроса заявителя перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при необходимости)
	Осуществление с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя со специалистами других служб для передачи специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости)
	Координация действий заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС и АВС и/или других служб (при необходимости)
Необходимые умения	Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю
	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя
	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса
	Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителя
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии
	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю
	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)
	Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку
	Находить и использовать контактные данные других служб, 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 100 символов в минуту
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 и направления деятельности других служб, 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, применяемых для приема экстренных вызовов
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Отсутствие дефектов речи

3.3.4. Трудовая функция

Наименование	Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	Код	С/04.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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

Трудовые действия	Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов (далее – специалисты) в определении необходимости комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС
	Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению о происшествии
	Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, в ЭОС, АВС и ЕДДС с учетом их функциональной и территориальной принадлежности с помощью аппаратно-программных средств

	Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к реагированию на происшествие других служб
	Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие
	Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии в другие службы с помощью аппаратно-программных средств
	Оказание консультативной помощи специалистам в регистрации факта передачи сообщения в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации
	Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых заявителю для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку
	Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи заявителя других служб
	Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальных справочной информации и/или рекомендаций
	Оказание консультативной помощи специалистам в поиске необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям, контактных данных других служб с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов
	Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, принятого специалистами и требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и/или привлечения к реагированию на происшествие других служб
	Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие
	Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС и АВС и/или других служб
Необходимые умения	Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС
	Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению
	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 заявителя, оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств)

	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)
	Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств)
	Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и/или оказанию справочно-консультативной помощи заявителям
	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии
	Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку
	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии
	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса
	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам
	Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту
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, 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)
	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
	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
	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов
	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
	Правила ориентирования на местности
	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
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Отсутствие дефектов речи

3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Подготовка специалистов-стажеров по приему и обработке экстренных вызовов и контроль работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Код	D	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 по программам подготовки специалистов среднего звена Дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации по обеспечению вызова экстренных служб (для должностных лиц, осуществляющих подготовку и стажировку персонала центра обработки экстренных вызовов)
Требования к опыту практической работы	Опыт работы в должности «Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов» не менее двух лет либо в должности «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов» не менее четырех лет
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований

	охраны труда в установленном порядке Наличие допуска группы I по электробезопасности
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2149	Специалисты в области техники, не входящие в другие группы
	4110	Офисные служащие общего профиля
	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не вошедшие в другие группы

3.4.1. Трудовая функция

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

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

Трудовые действия	Ознакомление специалиста-стажера по приему и обработке экстренных вызовов (далее – специалист-стажер) с локальным нормативным актом, регламентирующим проведение стажировки, планом проведения стажировки
	Разъяснение специалисту-стажеру сущности трудовых функций специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
	Разъяснение специалисту-стажеру содержания нормативных правовых актов, регламентирующих прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Разъяснение специалисту-стажеру содержания нормативных правовых актов, регламентирующих работу ЭОС, АВС и ЕДДС
	Обучение специалиста-стажера приемам и методам, применяемым при проведении опроса заявителя в зависимости от характера вызова (повода обращения)
	Обучение специалиста-стажера определению (выявлению) угроз и степени угроз жизни, здоровью и имуществу граждан, а также правопорядку при проведении опроса заявителя
	Обучение специалиста-стажера определению адреса (места) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам
	Обучение специалиста-стажера определению административно-

	территориальной принадлежности адреса (места) происшествия с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов
	Обучение специалиста-стажера определению перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению в зависимости от характера вызова (повода обращения) и в соответствии с их территориальной и функциональной ответственностью
	Обучение специалиста-стажера определению перечня других служб, которые могут быть привлечены к реагированию, в зависимости от характера вызова (повода обращения)
	Обучение специалиста-стажера способам оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб с помощью аппаратно-программных средств
	Обучение специалиста-стажера правилам взаимодействия с руководством дежурной смены ЦОВ в соответствии с регламентирующими документами
	Обучение специалиста-стажера приемам и методам, применяемым при оказании справочно-консультативной помощи заявителям
	Обучение специалиста-стажера использованию аппаратно-программных средств и резервных информационных ресурсов, применяемых для поиска необходимой справочной информации и/или методических материалов для рекомендаций заявителям
	Обучение специалиста-стажера правилам работы с вызовами, требующими направления в систему информационного обслуживания населения
	Обучение специалиста-стажера правилам регистрации информации с помощью аппаратно-программных средств и резервных средств регистрации
	Обучение специалиста-стажера правилам использования формализованных классификаторов, применяемых в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
	Обучение специалиста-стажера использованию всех средств телекоммуникации, находящихся на автоматизированном рабочем месте и применяемых для приема экстренных вызовов
	Обучение специалиста-стажера управлению вызовами с использованием функциональных возможностей телефонии
	Обучение специалиста-стажера использованию резервных информационных ресурсов, хранимых в печатном виде, включая топографические карты
	Обучение специалиста-стажера правилам приема СМС-сообщений, сообщений, поступающих от систем мониторинга, вызовов и сообщений, поступающих из центра ГНСС
	Обучение специалиста-стажера порядку и способам передачи в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС и ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС
	Обучение специалиста-стажера порядку идентификации языка абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ
	Обучение специалиста-стажера методам вербального и невербального взаимодействия с заявителем в зависимости от его психологического состояния
	Разъяснение специалисту-стажеру порядка действий при сбоях в работе

	аппаратно-программных средств
	Разъяснение специалисту-стажеру правил безопасности на рабочем месте
	Разъяснение специалисту-стажеру основных этических норм общения, правил речевого и делового этикета
Необходимые умения	Владеть 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-стажера
	Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов-стажеров
	Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения
	Устанавливать со специалистом-стажером 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
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
	Основы охраны труда
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов
Другие характеристики	-

3.4.2. Трудовая функция

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

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

Трудовые действия	Аудиоконтроль (в режиме реального времени) опроса заявителя, проводимого специалистом-стажером
	Оценка (в режиме реального времени) соблюдения специалистом-стажером 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-стажером в ходе опроса заявителя невербальных атрибутов речи
	Оценка (в режиме реального времени) правильности определения специалистом-стажером 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-стажером 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-стажером 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-стажером 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-стажером территориальной и функциональной принадлежности ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб
	Контроль (в режиме реального времени) передачи специалистом-стажером 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-стажером 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-стажером 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-стажером ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии
	Контроль (в режиме реального времени) оказания специалистом-стажером 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-стажером СМС-сообщений, сообщений, поступающих от систем мониторинга, вызовов и сообщений, поступающих из центра ГНСС
	Контроль (в режиме реального времени) передачи специалистом-стажером 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-стажером языка абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ
	Контроль (в режиме реального времени) присвоения происшествию специалистом-стажером признака ЧС
	Контроль (в режиме реального времени) автоматизированной передачи

	специалистом-стажером 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-стажера (при необходимости)
	Перехват экстренного вызова в случае несоответствия сложности вызова уровню компетенции специалиста-стажера с использованием функциональных возможностей аппаратно-программных средств
	Фиксирование, разбор и анализ ошибок, допущенных специалистом-стажером в ходе приема и обработки экстренных вызовов
	Предоставление специалисту-стажеру рекомендаций по повышению качества его профессиональной деятельности
	Учет результатов работы специалиста-стажера по установленной системе показателей
	Составление отчетов по результатам работы специалиста-стажера
Необходимые умения	Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста-стажера
	Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста-стажера
	Оценивать психологическое состояние заявителя, оперативно корректировать применяемые специалистом-стажером приемы речевого взаимодействия и невербальные атрибуты речи
	Выявлять недостаточность сведений и неточности в полученных специалистом-стажером в ходе опроса заявителя сведениях, оперативно формулировать в помощь специалисту-стажеру уточняющие вопросы к заявителю
	Дублировать отдельные действия специалиста-стажера с использованием аппаратно-программных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов
	Выявлять недостатки в работе специалиста-стажера, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению
	Формировать электронные таблицы для учета результатов работы специалиста-стажера
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, применяемых для приема экстренных вызовов
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Способность одновременно решать несколько параллельных задач

3.4.3. Трудовая функция

Наименование	Оценка готовности специалистов-стажеров к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	Код	D/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-стажера в ходе стажировки
	Оценка в соответствии с установленными правилами наличия у специалиста-стажера мотивации к профессиональной деятельности и профессиональному развитию
	Оценка в соответствии с установленными правилами наличия у специалиста-стажера профессионально-личностных качеств, необходимых для занятия профессиональной деятельностью
	Составление и представление руководителю структурного подразделения ЦОВ отзыва-рекомендации по результатам работы специалиста-стажера
	Разработка инструментария для аттестации специалистов-стажеров (тестов, вопросов для проведения собеседования, примеров вызовов для

	моделирования рабочих ситуаций)
	Проведение аттестации специалистов-стажеров
	Оценка результатов аттестации специалистов-стажеров
	Подготовка проекта протокола результатов проведения аттестации специалистов-стажеров
Необходимые умения	Оценивать работу специалистов-стажеров в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Определять степень мотивации специалиста-стажера к профессиональной деятельности и профессиональному развитию
	Определять профессионально-личностные качества специалиста-стажера, необходимые для приема и обработки экстренных вызовов
	Формулировать с использованием учебно-методических материалов перечень вопросов для оценки профессиональных знаний специалиста-стажера
	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 для оценки готовности специалистов-стажеров к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов
	Система статистических показателей, применяемых для учета результатов работы специалистов-стажеров
	Основы психологии труда
	Основы управления персоналом
	Современные технологии оценки профессиональных знаний
Другие характеристики	-

3.4.4. Трудовая функция

Наименование	Мониторинг качества работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Код	D/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 по 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	-

3.4.5. Трудовая функция

Наименование	Проведение инструктажа и тренингов для специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Код	D/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 внесением изменений 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 по оценке психологическое состояния заявителя, управлению конфликтной ситуацией, использованию 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 по приему и обработке экстренных вызовов повышенной сложности
	Проведение тренингов, направленных на повышение у специалистов стрессоустойчивости и развитие способностей решать задачи в условиях ограниченного времени
Необходимые умения	Владеть 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-стажера

	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
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, применяемых 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, применяемых для приема экстренных вызовов

Другие характеристики	Коммуникабельность

3.5. Обобщенная трудовая функция

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

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

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

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена Дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации по направлению обеспечения вызова экстренных служб (для должностных лиц, осуществляющих организацию и контроль работы персонала центров обработки экстренных вызовов)
Требования к опыту практической работы	Опыт работы в должности «Ведущий специалист по приему и обработке экстренных вызовов» не менее трех лет либо в должности «Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов» не менее четырех лет
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда в установленном порядке Наличие допуска группы I по электробезопасности

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2149	Специалисты в области техники, не входящие в другие группы
	4110	Офисные служащие общего профиля
	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не вошедшие в другие группы

3.5.1. Трудовая функция

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

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

Трудовые действия	Организация и контроль приема и передачи автоматизированных рабочих мест группой специалистов в начале и в конце дежурной смены
	Контроль комплектности и работоспособности аппаратно-программных и телекоммуникационных средств при приеме и передаче дежурства в начале и в конце дежурной смены
	Подготовка и проведение оперативного инструктажа группы специалистов в начале дежурной смены
	Распределение между специалистами оперативных задач в начале дежурной смены
	Подведение итогов работы группы специалистов в конце дежурной смены
	Текущий (в реальном времени) аудиоконтроль работы специалистов
	Текущий (в реальном времени) контроль соблюдения специалистами алгоритма (правил) опроса заявителя в зависимости от характера вызова (повода обращения) заявителя
	Текущий (в реальном времени) контроль соблюдения специалистами алгоритма (правил) опроса заявителя для уточнения адреса (места) происшествия
	Текущий (в реальном времени) контроль соблюдения специалистами алгоритма (правил) оказания справочно-консультативной помощи в соответствии с требованиями регламентирующих документов
	Текущий (в реальном времени) контроль полноты и достоверности сведений, зарегистрированных специалистами с помощью аппаратно-программных средств
	Текущая (в реальном времени) проверка правильности оформления специалистами регистрационных записей принятых и обработанных экстренных вызовов
	Текущий (в реальном времени) контроль оповещения специалистами ЭОС, АВС, ЕДДС и/или (при необходимости) других служб в соответствии с требованиями регламентирующих документов
	Текущий (в реальном времени) контроль фиксирования специалистами с помощью аппаратно-программных средств факта оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и/или (при необходимости) других служб в соответствии с требованиями регламентирующих документов (в случае устной передачи информации)
	Организация и координация работы группы специалистов в случае поступления сообщения с признаком ЧС

	Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступивших экстренных вызовах (сообщениях о происшествии) в случаях, определённых регламентирующими документами
	Получение от специалистов информации о некорректной работе или сбоях в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места)
	Организация, координация и обеспечение непрерывности действий специалиста (группы специалистов) по приему и обработке текущих экстренных вызовов при сбоях в работе аппаратно-программных средств
	Регистрация фактов некорректной работы и сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места)
	Информирование ответственного работника (структурное подразделение) о некорректной работе или сбоях в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места)
	Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о сбоях в работе аппаратно-программных средств и телекоммуникационных средств
	Проверка выполненных сотрудниками ответственного структурного подразделения работ по восстановлению функционирования аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места)
	Организация и координация действий специалиста (группы специалистов) по фиксированию принятых сведений с помощью аппаратно-программных средств после устранения технических сбоев
	Получение от специалистов информации о необходимости обновления баз данных (внесения изменений в них), используемых в рамках аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) для приема и обработки экстренных вызовов
	Подготовка предложений по обновлению и актуализации информационных ресурсов (программных и печатных), оптимизирующих прием и обработку экстренных вызовов
	Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам классификации и регистрации экстренного вызова, подлежащих оповещению ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб
	Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам функционирования аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) в случае, когда факт некорректной работы или сбоя в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) не подтвержден
	Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам использования резервных средств регистрации данных и информационных ресурсов
	Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о запросах, поступающих от органов, обеспечивающих национальную безопасность, следственных и правоохранительных органов, органов исполнительной власти
	Организация в течение дежурной смены режима работы, отдыха и приема пищи группы специалистов
	Контроль соблюдения специалистами требований охраны труда, пожарной безопасности и обеспечения порядка на рабочих местах и в бытовых помещениях
	Контроль соблюдения специалистами трудовой дисциплины и профессиональной этики

Необходимые умения	Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания
	Проверять работоспособность аппаратно-программных и телекоммуникационных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов
	Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля
	Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов)
	Использовать резервные средства регистрации данных и информационные ресурсы, хранимые в печатном виде
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, применяемых 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
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Способность одновременно решать несколько задач

3.5.2. Трудовая функция

Наименование	Мониторинг реагирования экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб на сообщения, переданные специалистами по приему и обработке экстренных вызовов с помощью аппаратно-программных средств	Код	E/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 100 символов в минуту
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, применяемых для приема экстренных вызовов
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Способность одновременно решать несколько задач

3.5.3. Трудовая функция

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

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

Трудовые действия	Наблюдение с помощью аппаратно-программных средств за текущими показателями пропускной способности работы 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 (получении 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) количественных показателей 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 работников при управлении группой специалистов

	Обобщать и комплексно анализировать хронологические данные количественных и качественных показателей работы группы специалистов
	Формировать предложения по увеличению пропускной способности ЦОВ
	Определять возможные причины снижения пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ
Необходимые знания	Российский и зарубежный передовой опыт по организации работ и функционированию 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, применяемых для приема экстренных вызовов
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Способность одновременно решать несколько задач

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

ФГБОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», город Москва	
Проректор	Сафонов Александр Львович

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	ГБУ города Москвы «Система 112», город Москва
2	ГБУ Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов – 112», город Казань, Республика Татарстан
3	МКУ «Управление по делам ГО и ЧС при администрации города Курска», Единая дежурно-диспетчерская служба города Курска, город Курск
4	ФГБУ «Всероссийский научно-исследовательский институт по проблемам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций МЧС России» (Федеральный центр науки и высоких технологий), город Москва

[1] Общероссийский классификатор занятий.

[2] Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

[3] Приказ Минздравсоцразвития России от 12 апреля 2011 г. № 302н «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда» (зарегистрирован Минюстом России 21 октября 2011 г., регистрационный № 22111), с изменениями, внесенными приказами Минздрава России от 15 мая 2013 г. № 296н (зарегистрирован Минюстом России 3 июля 2013 г., регистрационный № 28970) и от 5 декабря 2014 г. № 801н (зарегистрирован Минюстом России 3 февраля 2015 г., регистрационный № 35848), Трудовой кодекс Российской Федерации, статья 213, (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 3; 2004, № 35, ст. 3607; 2006, № 27, ст. 2878; 2008, № 30, ст. 3616; 2011, № 49, ст. 7031; 2013, № 48, ст. 6165, № 52, ст. 6986).

[4] Трудовой кодекс Российской Федерации, статья 225 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 3; 2006, № 27, ст. 2878; 2008, № 30 ст. 3616; 2013, № 27, ст. 3477), 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).

[5] Приказ Минтруда России от 24 июля 2013 г. № 328н «Об утверждении Правил по охране труда при эксплуатации электроустановок» (зарегистрирован Минюстом России 12 декабря 2013 г., регистрационный № 30593).

gost.e-ecolog.ru