



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № 65675

от "01" октября 2021 г.

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

**ПРИКАЗ**

6 октября 2021 г.

Москва

№ 681н

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

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

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

2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 сентября 2015 г. № 618н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 октября 2015 г., регистрационный № 39086).

3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 марта 2022 г. и действует до 1 марта 2028 г.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от « 6 » октября 2021 г. № 681н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Специалист по приему и обработке экстренных вызовов

469

Регистрационный номер

### Содержание

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

### I. Общие сведения

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

12.002

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

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

Группа занятий:

5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы	-	-
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

84.24	Деятельность по обеспечению общественного порядка и безопасности
84.25	Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях; деятельность по обеспечению безопасности в области использования атомной энергии

(код ОКВЭД<sup>2</sup>)

(наименование вида экономической деятельности)

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

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции			
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	5	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	A/01.5	5
			Оповещение ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии	A/02.5	5
В	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в прием и обработку экстренных вызовов повышенной сложности	5	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям	A/03.5	5
			Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) повышенной сложности	B/01.5	5
			Оповещение ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	B/02.5	5
			Оказание справочно-консультативной помощи заявителям при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	B/03.5	5
С	Подготовка специалистов по приему и обработке экстренных вызовов и контроль работы специалистов по	6	Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	B/04.5	5
			Синхронный перевод	B/05.5	5
			Организация мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения	B/06.5	5
			Организация психологического сопровождения и психологической помощи гражданам	B/07.5	5
			Сурдокомментирование с целью обеспечения информационной доступности окружающей среды	B/08.5	5
			Первоначальная подготовка специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	C/01.6	6
			Проведение стажировки специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	C/02.6	6
			Оценка готовности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	C/03.6	6

	приему и обработке экстренных вызовов			Мониторинг качества работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	C/04.6	6
				Проведение инструктажа и тренингов для специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	C/05.6	6
D	Организация и контроль работ по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	6		Организация и текущий (оперативный) контроль работы специалистов (группы специалистов) по приему и обработке экстренных вызовов	D/01.6	6
				Мониторинг реагирования ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС на сообщения, переданные специалистами по приему и обработке экстренных вызовов, с помощью аппаратно-программных средств	D/02.6	6
				Мониторинг пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест центра обработки экстренных вызовов	D/03.6	6

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	Код	А	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано 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 – программы подготовки специалистов среднего звена или Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование – программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности или Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации в области, соответствующей виду профессиональной деятельности
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров <sup>3</sup> Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда <sup>4</sup> Наличие I группы по электробезопасности <sup>5</sup>
Другие характеристики	Рекомендуется: – наличие навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами вычислительной техники; – наличие навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами коммуникаций и связи; – наличие навыков набора текста – не менее 150 знаков в минуту; – отсутствие дефектов речи

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
------------------------	-----	--

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

### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	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 получения подтверждения правильности зарегистрированных данных
	Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации)
	Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и (или) других служб
	Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности
	Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб
	Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии)
	Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия
	Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра глобальных навигационных спутниковых систем (далее – ГНСС)
	Определение необходимости присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации (далее – ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления в кризисных ситуациях (далее – ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур
Необходимые умения	Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый центром обработки вызовов (далее – ЦОВ)

	Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему
	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы
	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны
	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса
	Определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и (или) с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам
	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)
	Пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека
	Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений
	Фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя
	Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту
	Работать с информационными системами
	Работать с персональным компьютером
	Работать с геоинформационными системами
	Работать с информационными системами поддержки принятия решений
	Работать с IP-телефонией
Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ
	Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ
	Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ
	Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ
	Правила русской письменной и устной речи
	Основы паралингвистики
	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан
	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях
	Основы конфликтологии
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет



	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов
	Основные программы для работы с персональным компьютером
	Информационные системы
	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений
	Геоинформационные системы
	Принцип работы IP-телефонии
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Оповещение ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии	Код	A/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием
	Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств
	Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости)
	Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, привлечения к реагированию на происшествие других служб, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия
	Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации
	Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии
	Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие
	Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур
Необходимые умения	Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению
	Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС
	Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС

	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии
	Использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств)
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии
	Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств)
	Использовать контактные данные общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии)
	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту
	Работать с базами данных
	Работать с информационными системами поддержки принятия решений
	Работать с IP-телефонией
Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС
	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность
	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности, в зоне обслуживания ЦОВ
	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
	Перечень общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии)
	Правила русской письменной и устной речи
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов
	Алгоритм построения баз данных
	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений
	Принцип работы IP-телефонии
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

### 3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям	Код	A/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
Происхождение трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и (или) рекомендаций
	Уточнение у заявителя возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угрозы жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку
	Поиск необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов
	Передача заявителю необходимой справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку
	Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и (или) рекомендаций
	Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций
	Повторная передача необходимой справочной информации и (или) рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости)
	Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций
	Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций
	Определение по результатам опроса заявителя перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при необходимости)
	Осуществление с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя со специалистами других служб для передачи специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости)
	Координация действий заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС и АВС и (или) других служб (при необходимости)
	Необходимые умения
Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	
Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	
Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю	
Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	
Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю	
Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	
Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемся человеку	
Использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления	

	заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)
	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту
	Работать с информационными системами поддержки принятия решений
	Работать с информационными системами
	Работать с геоинформационными системами
Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов
	Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации
	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов
	Правила ориентирования на местности
	Перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)
	Правила русской письменной и устной речи
	Основы паралингвистики
	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан
	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях
	Основы конфликтологии
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов
	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений
	Информационные системы
	Геоинформационные системы
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	Код	В	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение  
обобщенной трудовой  
функции

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

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы
ОКСО	2.20.02.05	Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

#### 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) повышенной сложности	Код	В/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение  
трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя
	Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка
	Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов
	Выяснение контактных данных заявителя
	Проверка с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных
	Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации)
	Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и (или) других служб
	Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности
	Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб
	Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии)
	Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия
	Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра ГНСС
	Определение необходимости присвоения происшествию признака ЧС и автоматизированной передачи данных о нем в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур
Необходимые умения	Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый ЦОВ
	Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему
	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы
	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны
	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса
	Определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и (или) с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам
	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)

	<p>Пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека</p> <p>Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений</p> <p>Фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя</p> <p>Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов</p> <p>Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии</p> <p>Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту</p> <p>Работать с персональным компьютером</p> <p>Работать с информационными системами</p> <p>Работать с геоинформационными системами</p> <p>Работать с информационными системами поддержки принятия решений</p> <p>Работать с IP-телефонией</p>
Необходимые знания	<p>Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ</p> <p>Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ</p> <p>Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ</p> <p>Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ</p> <p>Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ</p> <p>Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ</p> <p>Правила русской письменной и устной речи</p> <p>Основы паралингвистики</p> <p>Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан</p> <p>Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях</p> <p>Основы конфликтологии</p> <p>Этические нормы общения, речевой и деловой этикет</p> <p>Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов</p> <p>Основные программы для работы с персональным компьютером</p> <p>Информационные системы</p> <p>Геоинформационные системы</p> <p>Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений</p> <p>Принцип работы IP-телефонии</p>
Другие характеристики	<p>Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени</p> <p>Отсутствие дефектов речи</p>

## 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Оповещение ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	Код	В/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием
	Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств
	Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости)
	Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, привлечения (при необходимости) к реагированию на происшествие других служб, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия
	Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации
	Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии
	Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие
	Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур
Необходимые умения	Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению
	Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС
	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии
	Использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств)
	Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств)
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии



	Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии)
	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек
	Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС
	Работать с базами данных
	Работать с информационными системами поддержки принятия решений
Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС
	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ
	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии)
	Правила русской письменной и устной речи
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов
	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность
	Алгоритм построения баз данных
	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Отсутствие дефектов речи

### 3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	Код	В/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

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

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

	Передача заявителю необходимой справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку
	Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и (или) рекомендаций
	Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций
	Повторная передача необходимой справочной информации и (или) рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости)
	Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций
	Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций
	Определение по результатам опроса заявителя перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при необходимости)
	Осуществление с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя со специалистами других служб для передачи специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости)
	Координация действий заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС и АВС и (или) других служб (при необходимости)
Необходимые умения	Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю
	Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю
	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю
	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)
	Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку
	Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту
	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии
	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя
	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса
	Работать с информационными системами поддержки принятия решений
	Работать с информационными системами
Работать с геоинформационными системами	
Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ

	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов
	Этикетические нормы общения, речевой и деловой этикет
	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов
	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)
	Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации
	Правила ориентирования на местности
	Правила русской письменной и устной речи
	Основы паралингвистики
	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан
	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях
	Основы конфликтологии
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов
	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений
	Информационные системы
	Геоинформационные системы
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

### 3.2.4. Трудовая функция

Наименование	Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	Код	В/04.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов (далее – специалисты) в определении необходимости комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС
	Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению о происшествии
	Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС,

	в ЭОС, АВС и ЕДДС с учетом их функциональной и территориальной принадлежности с помощью аппаратно-программных средств
	Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к реагированию на происшествие других служб
	Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие
	Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии в другие службы с помощью аппаратно-программных средств
	Оказание консультативной помощи специалистам в регистрации факта передачи сообщения в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации
	Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня справочной информации и (или) рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых заявителю для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку
	Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи заявителю других служб
	Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю справочной информации и (или) рекомендаций
	Оказание консультативной помощи специалистам в поиске необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям, контактных данных других служб с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов
	Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, принятого специалистами и требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) привлечения к реагированию на происшествие других служб
	Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие
	Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС и АВС и (или) других служб
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
	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту
	Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств)
	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)

	Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям
	Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку
	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам
	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек
	Определять с учетом типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно-консультативной помощи
	Использовать средства телекоммуникации, применяемые для приема экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), справочно-консультативной помощи заявителю, оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств)
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии
	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса
	Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию
	Работать с информационными системами поддержки принятия решений
	Работать с информационными системами
Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов
	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)
	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов
	Правила ориентирования на местности
	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС
	Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность
	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ
	Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ
	Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ
	Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ

	Типовой перечень поводов для оказания специальной справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации
	Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций
	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан
	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях
	Правила русской письменной и устной речи
	Основы паралингвистики
	Основы конфликтологии
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений
	Информационные системы
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

### 3.2.5. Трудовая функция

Наименование	Синхронный перевод	Код	В/05.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Поиск соответствующей информации по заданной тематике
	Изучение терминологии в заданной сфере профессиональной деятельности
	Составление локального тематического словаря
	Проверка технического оборудования непосредственно перед началом работы
	Выполнение перевода с использованием различных каналов связи
Необходимые умения	Определять тематическую область исходного сообщения
	Выполнять перевод устного текста практически одновременно с его произнесением
	Выполнять перевод техникой нашептывания (шущутаж)
	Сохранять коммуникативную цель и стилистический регистр исходного сообщения
	Концентрироваться и удерживать внимание
	Осуществлять профилактику и поддержку работоспособности голосового аппарата
	Использовать технические средства в процессе перевода
Необходимые знания	Иностранный язык на профессиональном уровне
	Родной язык на профессиональном уровне
	Теория и практика перевода

	Нормы и стандарты узкоспециализированной области знаний, определяющей терминологический аппарат на исходном языке и языке перевода
	Экстралингвистическая информация в соответствующей области знаний
	Методика использования компьютера и другого инструментария с целью повышения производительности для обеспечения качества переводов
	Информационные системы
Другие характеристики	Для осуществления данной трудовой функции необходимо наличие высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 7.45.03.02 – лингвистика Данная трудовая функция выполняется на следующих должностях: – старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов – переводчик – оператор – аудиовизуальный переводчик – оператор – синхронный переводчик

### 3.2.6. Трудовая функция

Наименование	Организация мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения	Код	В/06.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Разработка программ мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения
	Определение психологических критериев соответствия среды проживания населения потребностям и возможностям людей
	Мониторинг психологической безопасности и комфортности среды проживания населения и анализ полученных данных
	Выделение и оценка психологических рисков, факторов социальной и психологической напряженности
	Обобщение полученных данных и разработка на их основе психологических рекомендаций по минимизации негативных явлений
	Оценка эффективности работы, проведенной по результатам мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения
	Оказание по телефону экстренной психологической помощи лицам, находящимся в кризисной ситуации
Необходимые умения	Оценивать риски и факторы социальной и психологической напряженности
	Организовывать работу группы специалистов по оказанию психологической помощи населению, нуждающемуся в ней по результатам мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения, с целью снижения социальной и психологической напряженности
	Производить профилактическую работу по снижению социальной и психологической напряженности с учетом данных мониторинга

	психологической безопасности и комфортности среды проживания населения
	Проводить индивидуальное и групповое консультирование по проблемам снижения напряженности, обнаруженной при анализе результатов мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения
	Вести документацию и служебную переписку
	Работать с информационными сетями, основным программным обеспечением, необходимым для проведения мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения
Необходимые знания	Психология кризисных состояний
	Психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты
	Национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения
	Психология семьи, кризисы семьи, методы консультирования семьи
	Проблемы социализации, социальной адаптации, характеристики социальной среды
	Современные направления молодежных движений
	Основы безопасности жизнедеятельности человека и окружающей среды
	Документоведение
Другие характеристики	Информационные системы
	Для осуществления данной трудовой функции необходимо наличие высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 5.37.03.01 – психология Данная трудовая функция выполняется на следующих должностях: – Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов – психолог – Оператор-психолог

### 3.2.7. Трудовая функция

Наименование	Организация психологического сопровождения и психологической помощи гражданам	Код	В/07.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Подбор комплекса психологических методик
	Обобщение результатов психологического обследования, оценка психологических потребностей, рисков и ресурсов граждан, выявление психологических особенностей их социального окружения и условий жизни
	Выявление типичных психологических проблем разных социальных групп граждан
	Разработка совместно с другими специалистами дорожных карт с целью определения жизненных целей и задач на конкретных этапах социализации,



	<p>формирования норм социального поведения, в том числе в поликультурной среде</p> <p>Разработка программ психологической помощи гражданам, в том числе с привлечением ресурсов из различных источников</p> <p>Индивидуальное консультирование граждан по выявленным у них психологическим проблемам с целью нивелирования влияния неблагоприятной среды, помощи в социализации и адаптации к условиям проживания</p> <p>Учет выявленных социально уязвимых слоев населения и видов оказанной психологической помощи</p>
Необходимые умения	<p>Вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с разными социально уязвимыми группами населения</p> <p>Разрабатывать программы и проводить психологическое обследование граждан</p> <p>Анализировать полученные в психологическом обследовании результаты, выявлять степень достоверности полученной информации, составлять психологическое заключение</p> <p>Адаптировать и применять зарубежный опыт работы по оказанию психологической помощи социально уязвимым группам населения</p> <p>Разрабатывать индивидуальные и групповые программы оказания психологической помощи гражданам</p> <p>Применять разные виды и методы индивидуального, группового психологического консультирования в соответствии с возрастом, полом и особенностями жизненной ситуации граждан</p> <p>Создавать команду и работать в команде по оказанию психологической помощи гражданам</p> <p>Разрабатывать психологические рекомендации с учетом конкретных задач для дальнейшей работы с гражданами</p> <p>Разрешать конфликты и противоречия в работе по оказанию психологической помощи гражданам</p> <p>Проводить психологическое обследование социального окружения представителей социально уязвимых слоев населения в рамках профессиональных этических норм, прав человека</p>
Необходимые знания	<p>Основы общей и социальной психологии, психологии малых групп, психологии масс</p> <p>Методы и методики общей и социальной психологии</p> <p>Современные направления молодежных движений</p> <p>Психология зависимости, аддикций, девиантология</p> <p>Проблемы социализации, нарушений социализации</p> <p>Методология проведения тренингов</p> <p>Возрастная психология, геронтология</p> <p>Психология семьи и семейных кризисов</p> <p>Психология воспитания и педагогики</p> <p>Психология кризисных состояний, рискология, психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты</p> <p>Цели, задачи и функции организаций социальной сферы</p> <p>Типология социальных групп, нуждающихся в оказании помощи (социальной, социально-психологической, социально-правовой)</p> <p>Психология беженцев, мигрантов, маргиналов</p> <p>Технологии работы с разными социальными группами</p> <p>Информационные системы</p>

Другие характеристики	Для осуществления данной трудовой функции необходимо наличие высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 5.37.03.01 – психология Данная трудовая функция выполняется на следующих должностях: – Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов – психолог – Оператор-психолог
-----------------------	--

### 3.2.8. Трудовая функция

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

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

Трудовые действия	Анализ окружающей информации, получаемой посредством наблюдения
	Подбор необходимого способа донесения информации о внешней обстановке гражданину с нарушением слуха
	Описание основных визуальных и звуковых особенностей окружающей среды и коммуниканта гражданину с нарушением слуха
	Оказание помощи при межличностном общении инвалида по слуху
	Определение первостепенных элементов, описание которых способно передать неслышащему гражданину особенности окружающей обстановки
Необходимые умения	Четко формулировать описание предмета, явления
	Ранжировать детали описания на более и менее важные
	Использовать различные способы коммуникации (дактилология, жестовый язык, письмо на ладони) на скорости, сопоставимой с темпом устной речи и наиболее приемлемой для получателя услуг
	Осуществлять выбор времени (момента) передачи информации о внешнем мире (окружающей среде)
Необходимые знания	Правила комментирования различных объектов для неслышащих граждан
	Различные способы коммуникаций (письмо на ладони, дактилология, жестовый язык)
	Технические средства сурдокоммуникации
	Социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия, особенности психологии личности, в том числе личности – получателя услуг
	Информационные системы
Другие характеристики	Для осуществления данной трудовой функции необходимо наличие среднего профессионального образования по специальности 5.39.02.02 – организация сурдокоммуникации Данная трудовая функция выполняется на следующих должностях: – Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов – сурдопереводчик – Оператор-сурдопереводчик

Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности сурдопереводчика
--

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Подготовка специалистов по приему и обработке экстренных вызовов и контроль работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Код	С	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

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

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

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы
ОКСО	2.20.02.05	Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

## 3.3.1. Трудовая функция

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

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Ознакомление специалиста по приему и обработке экстренных вызовов с локальным нормативным актом, регламентирующим проведение стажировки, планом проведения стажировки
	Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов сущности трудовых функций специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
	Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов содержания нормативных правовых актов, регламентирующих прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов содержания нормативных правовых актов, регламентирующих работу ЭОС, АВС и ЕДДС
	Демонстрация специалисту по приему и обработке экстренных вызовов приемов и методов, применяемых при проведении опроса заявителя в зависимости от характера вызова (повода обращения)
	Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов принципов определения (выявления) угроз и степени угроз жизни, здоровью и имуществу граждан, а также правопорядку при проведении опроса заявителя
	Руководство действиями специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по определению адреса (места) происшествия со слов заявителя и (или) с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам
	Руководство действиями специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по определению административно-территориальной принадлежности адреса (места) происшествия с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов
	Консультирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по порядку определения перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению, в зависимости от характера вызова (повода обращения) и в соответствии с их территориальной и функциональной ответственностью
	Консультирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по порядку определения перечня других служб, которые могут быть привлечены к реагированию, в зависимости от характера вызова (повода обращения)
Инструктирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по способам оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб с помощью аппаратно-программных средств	

Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил взаимодействия с руководством дежурной смены ЦОВ в соответствии с регламентирующими документами
Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов приемов и методов, применяемых при оказании справочно-консультативной помощи заявителям
Инструктирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по вопросам использования аппаратно-программных средств и резервных информационных ресурсов, применяемых для поиска необходимой справочной информации и (или) методических материалов для рекомендаций заявителям
Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил работы с вызовами, требующими направления в систему информационного обслуживания населения
Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил регистрации информации с помощью аппаратно-программных средств и резервных средств регистрации
Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил использования формализованных классификаторов, применяемых в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
Руководство действиями специалиста по приему и обработке экстренных вызовов при использовании средств телекоммуникации, находящихся на автоматизированном рабочем месте и применяемых для приема экстренных вызовов
Руководство действиями специалиста по приему и обработке экстренных вызовов при управлении вызовами с использованием функциональных возможностей телефонии
Консультирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по вопросам использования резервных информационных ресурсов, хранимых в печатном виде, включая топографические карты
Инструктирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по правилам приема СМС-сообщений, сообщений, поступающих от систем мониторинга и посредством мобильных приложений, вызовов и сообщений, поступающих из центра ГНСС
Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов порядка и способов передачи в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС и ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС
Консультирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по порядку идентификации языка абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый ЦОВ
Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов методов вербального и невербального взаимодействия с заявителем в зависимости от его психологического состояния
Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов порядка действий при сбоях в работе аппаратно-программных средств
Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил безопасности на рабочем месте
Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов основных этических норм общения, правил речевого и делового этикета

Необходимые умения	Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения
	Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс
	Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
	Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов
	Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения
	Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки
	Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал
	Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы
	Работать с информационными системами
	Работать с персональным компьютером
Работать с геоинформационными системами	
Необходимые знания	Правовые основы образовательной деятельности, включая локальные нормативные акты, регламентирующие проведение стажировки
	Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий
	Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки
	Методы планирования стажировки, организации учебного и учебно-производственного процесса
	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС
	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность
	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ
	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)
	Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов
	Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
	Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами

	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
	Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации
	Основы административной и экономической географии субъекта Российской Федерации
	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ
	Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ
	Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ
	Основы топографии
	Основы паралингвистики
	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан
	Основы психологии экстремальных ситуаций
	Основы конфликтологии
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
	Требования охраны труда
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов
	Информационные системы
	Основные программы для работы с персональным компьютером
	Геоинформационные системы
Другие характеристики	-

### 3.3.2. Трудовая функция

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

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

Трудовые действия	Аудиоконтроль (в режиме реального времени) опроса заявителя, проводимого специалистом по приему и обработке экстренных вызовов
	Оценка (в режиме реального времени) соблюдения специалистом по приему и обработке экстренных вызовов алгоритма опроса заявителя в зависимости от характера вызова (повода обращения)
	Оценка (в режиме реального времени) адекватности речевого взаимодействия психологическому состоянию заявителя, а также применяемых специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в ходе опроса заявителя невербальных атрибутов речи

Оценка (в режиме реального времени) правильности определения специалистом по приему и обработке экстренных вызовов характера обращения заявителя, правильности его классификации с учетом явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка
Контроль (в режиме реального времени) определения специалистом по приему и обработке экстренных вызовов адреса (места) происшествия (в ходе опроса заявителя и с использованием специализированных аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов)
Оценка (в режиме реального времени) полноты и точности полученных специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в ходе опроса заявителя сведений о происшествии и самом заявителе
Проверка (в режиме реального времени) перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, предлагаемых специалистом по приему и обработке экстренных вызовов для оповещения в связи с происшествием, разрешение на оповещение ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о происшествии
Проверка (в режиме реального времени) правильности определения специалистом по приему и обработке экстренных вызовов территориальной и функциональной принадлежности ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб
Контроль (в режиме реального времени) передачи специалистом по приему и обработке экстренных вызовов с помощью аппаратно-программных средств сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) в другие службы
Подтверждение информации для руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, привлечения (при необходимости) к реагированию на происшествие других служб, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия
Контроль (в режиме реального времени) использования специалистом по приему и обработке экстренных вызовов аппаратно-программных либо резервных средств при регистрации полученных от заявителя данных, оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, регистрации факта их оповещения, поиске необходимой справочной и иной информации
Контроль (в режиме реального времени) выявления специалистом по приему и обработке экстренных вызовов сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия в случае повторного или дополнительного получения информации о происшествии
Контроль (в режиме реального времени) своевременности информирования специалистом по приему и обработке экстренных вызовов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии
Контроль (в режиме реального времени) оказания специалистом по приему и обработке экстренных вызовов справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного предотвращения (преодоления) ими угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку, когда оповещение ЭОС, АВС и ЕДДС не требуется либо эти службы уже оповещены
Контроль (в режиме реального времени) приема специалистом по приему и обработке экстренных вызовов СМС-сообщений, сообщений, поступающих от систем мониторинга и посредством мобильных приложений, вызовов и сообщений, поступающих из центра ГНСС



	Контроль (в режиме реального времени) передачи специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС и ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС
	Контроль (в режиме реального времени) идентификации специалистом по приему и обработке экстренных вызовов языка абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый ЦОВ
	Контроль (в режиме реального времени) присвоения происшествию специалистом по приему и обработке экстренных вызовов признака ЧС
	Контроль (в режиме реального времени) автоматизированной передачи специалистом по приему и обработке экстренных вызовов данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур
	Дублирование отдельных действий специалиста по приему и обработке экстренных вызовов (при необходимости)
	Перехват экстренного вызова в случае несоответствия сложности вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов с использованием функциональных возможностей аппаратно-программных средств
	Фиксирование, разбор и анализ ошибок, допущенных специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в ходе приема и обработки экстренных вызовов
	Предоставление специалисту по приему и обработке экстренных вызовов рекомендаций по повышению качества его профессиональной деятельности
	Учет результатов работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по установленной системе показателей
	Составление отчетов по результатам работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
Необходимые умения	Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
	Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
	Оценивать психологическое состояние заявителя, оперативно корректировать применяемые специалистом по приему и обработке экстренных вызовов приемы речевого взаимодействия и невербальные атрибуты речи
	Выявлять недостаточность сведений и неточности в полученных специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в ходе опроса заявителя сведениях, оперативно формулировать в помощь специалисту по приему и обработке экстренных вызовов уточняющие вопросы к заявителю
	Дублировать отдельные действия специалиста по приему и обработке экстренных вызовов с использованием аппаратно-программных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов
	Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению

	Формировать электронные таблицы для учета результатов работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
	Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению
	Работать с геоинформационными системами
	Работать с IP-телефонией
Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ
	Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов
	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
	Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи заявителям и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации
	Назначение, структура и функциональные возможности аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
	Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами
	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ
	Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ
	Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ
	Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ
	Основы топографии
	Правила русской письменной и устной речи
	Основы паралингвистики
	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан
	Основы психологии экстренных ситуаций
	Основы психологии труда
	Основы конфликтологии
	Требования охраны труда
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
	Геоинформационные системы
Принцип работы IP-телефонии	
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Способность одновременно решать несколько параллельных задач

## 3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Оценка готовности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	Код	C/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оценка в соответствии с установленными правилами результатов работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов в ходе стажировки
	Оценка в соответствии с установленными правилами наличия у специалиста по приему и обработке экстренных вызовов мотивации к профессиональной деятельности и профессиональному развитию
	Оценка в соответствии с установленными правилами наличия у специалиста по приему и обработке экстренных вызовов профессионально-личностных качеств, необходимых для занятия профессиональной деятельностью
	Составление и представление руководителю структурного подразделения ЦОВ отзыва-рекомендации по результатам работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
	Разработка инструментария для аттестации специалистов по приему и обработке экстренных вызовов (тестов, вопросов для проведения собеседования, примеров вызовов для моделирования рабочих ситуаций)
	Проведение аттестации специалистов по приему и обработке экстренных вызовов
	Оценка результатов аттестации специалистов по приему и обработке экстренных вызовов
	Подготовка проекта протокола результатов проведения аттестации специалистов по приему и обработке экстренных вызовов
Необходимые умения	Оценивать работу специалистов по приему и обработке экстренных вызовов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Определять степень мотивации специалиста по приему и обработке экстренных вызовов к профессиональной деятельности и профессиональному развитию
	Определять профессионально-личностные качества специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, необходимые для приема и обработки экстренных вызовов
	Формулировать с использованием учебно-методических материалов перечень вопросов для оценки профессиональных знаний специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
	Обобщать и анализировать учетные данные, формировать сводные таблицы и аналитические отчеты
	Работать с базами данных
	Работать с информационными системами поддержки принятия решений

Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Методические документы, применяемые для оценки готовности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов
	Система статистических показателей, применяемых для учета результатов работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов
	Основы психологии труда
	Основы управления персоналом
	Современные технологии оценки профессиональных знаний
	Алгоритм построения баз данных
Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
Другие характеристики	-

### 3.3.4. Трудовая функция

Наименование	Мониторинг качества работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Код	C/04.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Выборочный аудиоконтроль работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, в отношении которого проводится проверка (далее – проверяемый специалист)
	Выборочная проверка правильности определения проверяемым специалистом характера вызова (повода обращения) заявителя, правильности его классификации с учетом явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка в режиме аудиоконтроля
	Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом алгоритма (правил) опроса заявителя в зависимости от характера вызова (повода обращения) заявителя в режиме аудиоконтроля
	Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом алгоритма (правил) опроса заявителя в зависимости от особенностей адреса (места) происшествия в режиме аудиоконтроля
	Выборочная проверка полноты и достоверности сведений, зафиксированных проверяемым специалистом с помощью аппаратно-программных средств (путем сопоставления аудиозаписи и соответствующей ей регистрационной записи)
	Выборочная проверка правильности определения проверяемым специалистом перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, подлежащих оповещению, в зависимости от характера вызова (повода обращения) и административно-территориальной принадлежности адреса (места) происшествия

	Выборочная проверка показателей своевременности оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб проверяемым специалистом в соответствии с документами, регламентирующими обработку экстренного вызова в ЦОВ
	Выборочная проверка адекватности речевого взаимодействия проверяемого специалиста психологическому состоянию заявителя, а также применяемых им в ходе опроса заявителя невербальных атрибутов речи в режиме аудиоконтроля
	Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом правил устной передачи информации в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) другие службы в режиме аудиоконтроля
	Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом требований к оказанию справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности, когда оповещение ЭОС, АВС и ЕДДС не требуется либо эти службы уже оповещены, в режиме аудиоконтроля
	Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом правил русской письменной и устной речи (в режиме аудиоконтроля и путем проверки регистрационных записей)
	Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом речевого этикета и норм этического общения с заявителем в режиме аудиоконтроля
	Выявление и фиксирование трудностей в работе специалистов по приему и обработке экстренных вызовов
	Формирование учетной документации мониторинга качества работы проверяемых специалистов
	Формирование статистической отчетности о результатах работы проверяемых специалистов
	Подготовка для руководства ЦОВ предложений по повышению эффективности работы специалистов
Необходимые умения	Анализировать работу проверяемых специалистов
	Оценивать работу проверяемых специалистов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Использовать специализированные аппаратно-программные средства для осуществления мониторинга качества работы специалистов
	Обобщать и анализировать учетные данные, формировать сводные таблицы и аналитические отчеты
Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Методические документы, применяемые в рамках мониторинга качества работы специалистов в ЦОВ
	Система статистических показателей, применяемых для учета и отчетности о результатах работы специалистов
	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность
	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ
	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ

	Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи заявителям и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации
	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)
	Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ
	Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ
	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов
	Правила русской письменной и устной речи
	Основы паралингвистики
	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан
	Основы психологии экстремальных ситуаций
	Основы психологии труда
	Основы конфликтологии
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
Другие характеристики	-

### 3.3.5. Трудовая функция

Наименование	Проведение инструктажа и тренингов для специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Код	C/05.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Выявление потребностей в проведении инструктажа и тренингов для специалистов
	Изучение российского и зарубежного передового опыта профессиональной деятельности специалистов
	Подготовка тематического плана проведения периодического инструктажа и тренингов для специалистов
	Подготовка расписания периодического инструктажа и тренингов для специалистов в соответствии с графиками их работы
	Подготовка учебно-методических и презентационных материалов для проведения инструктажа и тренингов
	Проведение инструктажа специалистов в связи с изменениями и введением новых нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих прием и обработку экстренных вызовов
	Проведение инструктажа специалистов в связи с изменениями в транспортной инфраструктуре субъекта Российской Федерации, изменениями географических и топонимических названий в

	административно-территориальном делении в территориальной зоне ответственности (обслуживания) ЦОВ
	Проведение инструктажа специалистов по правилам русской письменной и устной речи, этическим нормам общения, правилам речевого этикета (при необходимости)
	Проведение периодического инструктажа специалистов по правилам использования аппаратно-программных средств, справочно-информационных ресурсов и средств телекоммуникации, по правилам электробезопасности
	Проведение периодического инструктажа специалистов по работе с вызовами, носящими сезонный характер
	Проведение тренингов по внедрению новых методов и технологий работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов
	Проведение тренингов, направленных на выработку у специалистов устойчивых навыков оценки психологического состояния заявителя, управления конфликтной ситуацией, использования невербальных атрибутов речи
	Проведение тренингов, направленных на выработку у специалистов устойчивых навыков определения адреса (места) происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам
	Проведение тренингов, направленных на выработку у специалистов устойчивых навыков использования топографической карты для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека (при необходимости)
	Проведение тренингов, направленных на поддержание у специалистов устойчивых навыков приема и обработки экстренных вызовов повышенной сложности
	Проведение тренингов, направленных на повышение у специалистов стрессоустойчивости и развитие способностей решать задачи в условиях ограниченного времени
Необходимые умения	Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения
	Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс
	Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
	Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения
	Организовывать работу всех обучающихся в группе
	Понятно излагать учебный материал и готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы
	Работать с информационными системами поддержки принятия решений
Необходимые знания	Научные и практические проблемы профессиональной деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
	Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий
	Методы планирования, организации учебного и учебно-производственного процесса

	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС
	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ
	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
	Актуальное состояние транспортной инфраструктуры в зоне обслуживания ЦОВ, планируемые и ожидаемые изменения в связи с проведением ремонтно-строительных работ
	Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ
	Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ
	Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ
	Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи заявителям и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации
	Правила использования аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов
	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов
	Правила использования средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов
	Правила ориентирования на местности
	Правила русской письменной и устной речи
	Основы топографии
	Основы паралингвистики
	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан
	Основы психологии экстренных ситуаций
	Основы конфликтологии
	Основы психологии труда
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
	Требования охраны труда, производственной санитарии
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов
	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений
Другие характеристики	Коммуникабельность

### 3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Организация и контроль работ по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)

Код

D

Уровень квалификации

6



Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано 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 – программы подготовки специалистов среднего звена по профилю деятельности или Среднее профессиональное образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование – программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года ведущим специалистом по приему и обработке экстренных вызовов либо не менее двух лет старшим специалистом по приему и обработке экстренных вызовов
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда Наличие допуска группы I по электробезопасности
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы
ОКСО	2.20.02.05	Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

#### 3.4.1. Трудовая функция

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

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано 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, определенных регламентирующими документами
	Получение от специалистов информации о некорректной работе или сбоях в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места)
	Организация, координация и обеспечение непрерывности действий специалиста (группы специалистов) по приему и обработке текущих экстренных вызовов при сбоях в работе аппаратно-программных средств
Регистрация фактов некорректной работы и сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места)	
Информирование ответственного работника (структурное подразделение) о некорректной работе или сбоях в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места)	
Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о сбоях в работе аппаратно-программных средств и телекоммуникационных средств	

	Проверка выполненных сотрудниками ответственного структурного подразделения работ по восстановлению функционирования аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места)
	Организация и координация действий специалиста (группы специалистов) по фиксации принятых сведений с помощью аппаратно-программных средств после устранения технических сбоев
	Получение от специалистов информации о необходимости обновления баз данных (внесения изменений в них), используемых в рамках аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) для приема и обработки экстренных вызовов
	Подготовка предложений по обновлению и актуализации информационных ресурсов (программных и печатных), оптимизирующих прием и обработку экстренных вызовов
	Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам классификации и регистрации экстренного вызова, подлежащих оповещению ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб
	Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам функционирования аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) в случае, когда факт некорректной работы или сбоя в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) не подтвержден
	Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам использования резервных средств регистрации данных и информационных ресурсов
	Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о запросах, поступающих от органов, обеспечивающих национальную безопасность, следственных и правоохранительных органов, органов исполнительной власти
	Организация в течение дежурной смены режима работы, отдыха и приема пищи группы специалистов
	Контроль соблюдения специалистами требований охраны труда, пожарной безопасности и обеспечения порядка на рабочих местах и в бытовых помещениях
	Контроль соблюдения специалистами трудовой дисциплины и профессиональной этики
Необходимые умения	Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания
	Проверять работоспособность аппаратно-программных и телекоммуникационных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов
	Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля
	Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов)
	Использовать резервные средства регистрации данных и информационные ресурсы, хранимые в печатном виде
	Работать с геоинформационными системами
	Работать с информационными системами
	Работать с персональным компьютером
	Работать с IP-телефонией

Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС
	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ
	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность
	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)
	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
	Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ
	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ
	Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ
	Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ
	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов
	Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации
	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов
	Правила ориентирования на местности
	Правила организации работы специалистов в нештатных ситуациях
	Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест)
	Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ
	Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ
	Трудовое законодательство Российской Федерации
	Требования охраны труда, производственной санитарии
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов
	Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях
	Правила русской письменной и устной речи
	Основы паралингвистики
	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан
	Основы психологии экстремальных ситуаций
	Основы конфликтологии
Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
Геоинформационные системы	

	Информационные системы
	Основные программы для работы с персональным компьютером
	Принцип работы IP-телефонии
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Способность одновременно решать несколько задач

### 3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Мониторинг реагирования ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС на сообщения, переданные специалистами по приему и обработке экстренных вызовов, с помощью аппаратно-программных средств	Код	D/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Получение от специалиста информации о факте оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС с помощью аппаратно-программных средств
	Отслеживание с помощью специальных аппаратно-программных средств факта подтверждения получения ЭОС, АВС и ЕДДС информации о происшествии
	Отслеживание с помощью специальных аппаратно-программных средств информации, подтверждающей реагирование ЭОС, АВС и ЕДДС на переданное сообщение
	Регистрация с помощью специальных аппаратно-программных средств полученной информации, подтверждающей реагирование ЭОС, АВС и ЕДДС на переданное сообщение (либо отсутствие реагирования)
	Повторное информирование ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии с помощью телекоммуникационных средств (при необходимости)
	Фиксирование с помощью специальных аппаратно-программных средств факта повторного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС в соответствии с требованиями регламентирующих документов (в случае устной передачи информации)
	Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о существенной задержке реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС на сообщение, переданное специалистами с помощью аппаратно-программных средств
	Информирование руководства дежурной смены ЦОВ об отсутствии связи с ЭОС, АВС или ЕДДС
	Формирование отчета по результатам мониторинга реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС на сообщения, переданные специалистами с помощью аппаратно-программных средств
Необходимые умения	Использовать специальные аппаратно-программные средства для проведения мониторинга реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС
	Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению

	Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС
	Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС
	Использовать телекоммуникационные средства для информирования ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии
	Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС
	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту
	Работать с геоинформационными системами
	Работать с информационными системами поддержки принятия решений
	Работать с IP-телефонией
Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС
	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ
	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность
	Правила русской письменной и устной речи
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов
	Геоинформационные системы
	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений
	Принцип работы IP-телефонии
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Способность одновременно решать несколько задач

### 3.4.3. Трудовая функция

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

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

Трудовые действия	Наблюдение с помощью аппаратно-программных средств за текущими показателями пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест
	Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств текущих отчетов (отчетов реального времени) по кратковременным количественным показателям работы группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ

	<p>Фиксирование данных об увеличении потока вызовов, превышении пороговых показателей пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест</p> <p>Принятие тактических решений по управлению группой специалистов на основании текущих показателей пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест</p> <p>Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств текущих отчетов (отчетов реального времени) о характере (составе) вызовов, принимаемых и обрабатываемых группой специалистов</p> <p>Принятие тактических решений по кратковременному изменению или разработке новых алгоритмов приема и обработки вызовов (обслуживания вызовов) на основании текущих показателей (данных об изменении состава вызовов)</p> <p>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</p> <p>Наблюдение с помощью специальных аппаратно-программных средств за текущим состоянием отдельных автоматизированных рабочих мест</p> <p>Фиксирование с помощью специальных аппаратно-программных средств длительности приема и обработки текущих экстренных вызовов на отдельных автоматизированных местах</p> <p>Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств текущих отчетов (отчетов реального времени) о количественных показателях работы отдельных специалистов</p> <p>Принятие тактических решений по управлению действиями специалиста, в отношении которого была осуществлена проверка (при необходимости)</p> <p>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</p>
Необходимые умения	<p>Использовать специальные аппаратно-программные средства для мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ</p> <p>Анализировать текущие отчеты (отчеты реального времени) для оперативного управления группой специалистов</p> <p>Принимать тактические решения по управлению группой специалистов для увеличения пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест</p> <p>Учитывать профессиональные знания, навыки, эмоциональную и физическую нагрузку на работников при управлении группой специалистов</p> <p>Обобщать и комплексно анализировать хронологические данные о количественных и качественных показателях работы группы специалистов</p> <p>Формировать предложения по увеличению пропускной способности ЦОВ</p> <p>Определять возможные причины снижения пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ</p> <p>Работать с базами данных</p>
Необходимые знания	<p>Российский и зарубежный передовой опыт организации работ и функционирования ЦОВ</p> <p>Структура, назначение, емкость и функциональные возможности аппаратно-программного комплекса ЦОВ</p>

	Нормативные документы и методические материалы по организации работ и функционированию ЦОВ
	Нормативные документы, регламентирующие проведение мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ
	Система показателей и критерии оценки пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ
	Нормативные документы, регламентирующие действия специалистов в случае превышения пороговых показателей пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ
	Основы психологии труда
	Правила эксплуатации аппаратно-программных средств
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов
	Алгоритм построения баз данных
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Способность одновременно решать несколько задач

#### IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

##### 4.1. Ответственная организация-разработчик

Совет по профессиональным квалификациям в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях, город Москва
Председатель Кудрявцев Владимир Владимирович

##### 4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	ГБУ «Служба – 112», город Казань, Республика Татарстан
2	ГКУ «Система 112», город Москва
3	ГКУ МО «Центр 112», город Подольск, Московская область
4	ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России, город Москва

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

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

<sup>3</sup> Приказ Минтруда России, Минздрава России от 31 декабря 2020 г. № 988н/1420н «Об утверждении перечня вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры» (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный № 62278); приказ Минздрава России от 28 января 2021 г. № 29н «Об утверждении Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров работников, предусмотренных частью четвертой статьи 213 Трудового кодекса Российской Федерации, перечня медицинских противопоказаний к осуществлению работ с вредными и (или) опасными производственными факторами, а также работам, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры» (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный № 62277).

<sup>4</sup> Постановление Минтруда России, Минобрнауки России от 13 января 2003 г. № 1/29 «Об утверждении Порядка обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников организаций» (зарегистрировано Минюстом России 12 февраля 2003 г., регистрационный № 4209) с изменениями, внесенными приказом Минтруда России, Минобрнауки России от 30 ноября 2016 г. № 697н/1490 (зарегистрирован Минюстом России 16 декабря 2016 г., регистрационный № 44767).

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

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