



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 39086

от "01 октября" 2015.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

П Р И К А З

9 сентября 2015

№ 618 н

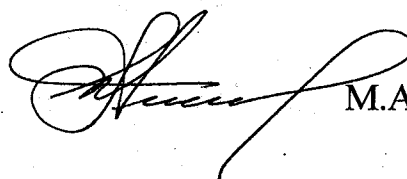
Москва

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

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

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

Министр

 М.А. Топилин



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по приему и обработке экстренных вызовов

469

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида трудовой деятельности).....	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	5
3.1. Обобщенная трудовая функция «Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) под контролем наставника».....	5
3.2. Обобщенная трудовая функция «Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)».....	11
3.3. Обобщенная трудовая функция «Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности».....	18
3.4. Обобщенная трудовая функция «Подготовка специалистов-стажеров по приему и обработке экстренных вызовов и контроль работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов».....	27
3.5. Обобщенная трудовая функция «Организация и контроль работ по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)».....	40
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта	48

I. Общие сведения

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

12.002

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

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

Группа занятий:

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

Отнесение к видам экономической деятельности:

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

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

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

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

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

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

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

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

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена
-------------------------------------	---

Требования к опыту практической работы	-
--	---

Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации ³ Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда в установленном порядке ⁴ Наличие допуска группы I по электробезопасности ⁵
---------------------------------	--

Другие характеристики	-
-----------------------	---

Дополнительные характеристики

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

3.1.1. Трудовая функция

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

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

Трудовые действия	Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя
	Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка
	Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов
	Выяснение контактных данных заявителя
	Проверка с заявителем полученной информации с целью подтверждения правильности зарегистрированных данных
	Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации)
	Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб (далее – ЭОС, АВС и ЕДДС) и/или служб и организаций, которые не входят в перечень служб, взаимодействующих в системе обеспечения оповещения экстренных служб, но могут быть привлечены к реагированию на происшествие и оказанию помощи гражданам (далее – другие службы)
	Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности
	Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб
	Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии)
	Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия
	Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга; вызовов и сообщений, поступивших от системы экстренного реагирования, сопряженной с глобальной навигационной спутниковой системой (далее – центр ГНСС)
	Определение необходимости присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации (ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации (далее – ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия

	структур
Необходимые умения	Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых центром обработки экстренных вызовов (далее – ЦОВ)
	Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему
	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы
	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны
	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса
	Определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам
	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)
	Пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека
	Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений
	Фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя
	Применять аппаратно-программные средства, предназначенные для приема экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) (далее – экстренный вызов)
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии
Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту	
Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ
	Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ
	Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и местности в зоне обслуживания ЦОВ
	Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ
	Правила русской письменной и устной речи
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
Другие характеристики	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов
	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени

Отсутствие дефектов речи

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии под контролем наставника	Код	A/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Займовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

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

	средств)
	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии
	Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств)
	Использовать контактные данные общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии)
	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту
Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС
	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность
	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ
	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
	Перечень общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии)
	Правила русской письменной и устной речи
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени
	Отсутствие дефектов речи

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям под контролем наставника	Код	A/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку (далее – справочная информация и/или рекомендации)
	Уточнение у заявителя возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу

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

	участниками коммуникации являются несколько человек
	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту
Необходимые знания	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов
	Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации
	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов
	Перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии)
	Правила русской письменной и устной речи
	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов
	Другие характеристики
	Отсутствие дефектов речи

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	Код	В	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

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

Дополнительные характеристики

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

3.2.1. Трудовая функция

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

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

Трудовые действия	Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя
	Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка
	Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов
	Выяснение контактных данных заявителя
	Проверка с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных
	Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации)
	Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и/или других служб
	Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших