



г. Москва

« 16 » 07 2025 г.

ПРИКАЗ № 94/25-ПР

Об утверждении и исключении наименований
квалификаций и требований к квалификациям
в области обеспечения безопасности
в чрезвычайных ситуациях

В соответствии с пунктом 4 статьи 6 Федерального закона от 3 июля 2016 г. № 238-ФЗ, пунктом 16 Положения о разработке наименований квалификаций и требований к квалификации, на соответствие которым проводится независимая оценка квалификации, утвержденного приказом Минтруда России от 11 июля 2022 г. № 410н, приказом Минтруда России от 6 октября 2021 г. № 681н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить одобренные Национальным агентством развития квалификаций (экспертное заключение Национального агентства развития квалификаций от 15 июля 2025 г. № 28/2025) наименования квалификаций и требования к квалификации, подготовленные Советом по профессиональным квалификациям в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях (приложения 1 - 7).

2. Исключить из Реестра сведений о проведении независимой оценки квалификации утратившие актуальность наименования квалификаций и требования к квалификации, закрепленные за Советом по профессиональным квалификациям в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях (приложение 8).

3. Департаменту систем оценки квалификаций (А. С. Перевертайло) внести соответствующие изменения в Реестр сведений о проведении независимой оценки квалификации <https://nok-nark.ru>. Срок: 18 июля 2025 г.

4. Департаменту информационных технологий (М. А. Щербакову) разместить на сайте АНО НАРК <https://nark.ru> информацию об утверждении наименований квалификаций и требований к квалификациям в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях. Срок: 18 июля 2025 г.

5. Настоящий приказ вступает в силу с даты его подписания и действует до 1 марта 2028 г.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



А. В. Вовченко

Приложение 1
к приказу АНО НАРК
от 16.07.2025 № 94/25-ПР

**Наименования квалификаций и требования к квалификациям, на соответствие которым проводится независимая оценка
квалификации, представленные СПК в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях**

1. Наименование квалификации	Специалист по приему и обработке экстренных вызовов (5-й уровень квалификации)
2. Номер квалификации	12.00200.03
3. Уровень (подуровень) квалификации	5
4. Область профессиональной деятельности	Обеспечение безопасности
5. Вид профессиональной деятельности	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов
6. Реквизиты протокола Совета об одобрении квалификации	от 25.12.2024 № 43
7. Реквизиты приказа Национального агентства об утверждении квалификации	от 16.07.2025 № 94/25-ПР

8. Основание разработки квалификации:

Вид документа	Полное наименование и реквизиты документа
Профессиональный стандарт (при наличии)	«Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», приказ Минтруда России от 06.10.2021 № 681н
Квалификационное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации (при наличии)	
Квалификационная характеристика, связанная с видом профессиональной деятельности	

9. Трудовые функции (профессиональные задачи, обязанности) и их характеристики:

Код (при наличии профессионального стандарта)	Наименование трудовой функции (профессиональной задачи, обязанности)	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания	Дополнительные сведения (при необходимости)
A/01.5	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя	Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый центром обработки вызовов (далее - ЦОВ); Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; Работать с IP-телефонией; Управлять вызовом с использованием	Принцип работы IP-телефонии; Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; Основы паралингвистики; Этические нормы общения, речевой и деловой этикет;	

			функциональных возможностей телефонии; Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов;	Правила русской письменной и устной речи;	
		Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка	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:	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ;	

			интонацию, темп, силу голоса;		
		Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы 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	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Геоинформационные системы Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ	

			потерявшего человека Работать с геоинформационными системами		
		Выяснение контактных данных заявителя	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы;	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		Проверка с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не	Основы конфликтологии; Основы паралингвистики;	

			допуская собственной интерпретации полученных сведений;		
		Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации)	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Работать с информационными системами Работать с персональным компьютером 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 Использовать резервные информационные	Правила русской письменной и устной речи Основные программы для работы с персональным компьютером Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Геоинформационные системы Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ	

			ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Работать с геоинформационными системами		
		Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и (или) других служб	Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с информационными системами Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы	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 Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Информационные системы	
		Определение необходимости оказания справочно-консультативной	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить	Основы паралингвистики Основные	

		помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности	понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны	психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы конфликтологии Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан	
		Определение необходимости	Оценивать и учитывать психологическое	Основы психологии детского возраста,	

		привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб	состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы	психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы конфликтологии Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при	
--	--	--	---	--	--

				чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	
		Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии)	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Работать с информационными системами Работать с IP-телефонией Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Информационные системы Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Принцип работы IP-телефонии	
		Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия	Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Геоинформационные системы Основы паралингвистики	

			Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Работать с персональным компьютером Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами	Основные программы для работы с персональным компьютером Информационные системы Основы конфликтологии	
		Прием СМС-	Управлять вызовом с	Этические нормы	

		сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра глобальных навигационных спутниковых систем (далее - ГНСС)	использованием функциональных возможностей телефонии Работать с геоинформационными системами Работать с IP- телефонией Использовать аппаратно- программные средства для приема экстренных вызовов Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Работать с информационными системами Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с персональным компьютером	общения, речевой и деловой этикет Геоинформационные системы Принцип работы IP- телефонии Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основные программы для работы с персональным компьютером Информационные	
--	--	--	---	--	--

			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	системы Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
		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	Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	
A/02.5	Оповещение ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения	Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб,	Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и	Основные нормативные правовые акты,	

	населения и ЕДДС о происшествии	подлежащих оповещению в связи с происшествием	ЕДДС, подлежащих оповещению; Работать с информационными системами поддержки принятия решений; Работать с базами данных; Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС;	регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; Перечень общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии); Алгоритм построения баз данных; 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 ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность; Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ;	
		Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств	Использовать контактные данные общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии); Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС;	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Принцип работы IP-телефонии Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности, в зоне обслуживания ЦОВ	

			Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии; Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек; Использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств); Работать с IP-телефонией;	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Правила русской письменной и устной речи	
		Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и	Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия	

		результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости)	и ЕДДС Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии Работать с IP-телефонией Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	структур, участвующих в обеспечении безопасности, в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Принцип работы IP-телефонии Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС	Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Управлять речевым	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в	

		и ЕДДС, привлечения к реагированию на происшествие других служб, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия	взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Работать с IP-телефонией	ЦОВ Принцип работы IP-телефонии Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации	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 Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту	Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и (или)	Находить контактные данные дежурно-	Правила электробезопасности	

		других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии	диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) Работать с IP-телефонией Работать с базами данных Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Алгоритм построения баз данных Принцип работы IP-телефонии Правила русской письменной и устной речи	
		Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с IP-телефонией	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Принцип работы IP-телефонии Соглашения и регламенты	

				информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности, в зоне обслуживания ЦОВ	
				Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС	
		Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур	Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности, в зоне обслуживания ЦОВ	
				Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
A/03.5	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям	Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и (или) рекомендаций	Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю; Оценивать и учитывать психологическое	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов;	

			состояние заявителя; Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю; Работать с геоинформационными системами; Работать с информационными системами; Работать с информационными системами поддержки принятия решений;	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; Геоинформационные системы; Информационные системы; Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации;	
		Уточнение у заявителя возможностей для самостоятельного предотвращения	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной	

		(преодоления) угрозы жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю	помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи	
--	--	--	---	---	--

				Основы конфликтологии Основы паралингвистики	
		Поиск необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Работать с информационными	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Геоинформационные системы Информационные системы Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации	

			системами Работать с информационными системами поддержки принятия решений Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку Работать с геоинформационными системами	Правила русской письменной и устной речи Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Правила ориентирования на местности	
		Передача заявителю необходимой справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Использовать контактные данные общественных поисково-	Правила ориентирования на местности Геоинформационные системы Перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые	

			спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Работать с геоинформационными системами Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшегося человеку Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Кратко и понятно формулировать	могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Информационные системы Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при	
--	--	--	---	--	--

			информацию, передаваемую заявителю Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю Работать с информационными системами	чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы паралингвистики Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических	
--	--	--	--	---	--

				документов	
		Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и (или) рекомендаций	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	Правила русской письменной и устной речи 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 паралингвистики Основы конфликтологии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила	

				электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций	Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы конфликтологии Основы	

				паралингвистики Правила русской письменной и устной речи Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан	
		Повторная передача необходимой справочной информации и (или) рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости)	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу	Основы конфликтологии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Правила русской письменной и устной речи Основные психологические состояния	

			голоса Использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	
		Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Использовать невербальные атрибуты речи:	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения	

			интонацию, темп, силу голоса Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии	
		Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно	Основы паралингвистики Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Основы	

			формулировать информацию, передаваемую заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Работать с информационными системами поддержки принятия решений	конфликтологии Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Правила русской письменной и устной речи Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
		Определение по результатам опроса заявителя перечня других служб, специалисты которых могут быть	Использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые	Перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть	

		привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при необходимости)	могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Работать с информационными системами Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами поддержки принятия решений Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю	привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Информационные системы Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Геоинформационные системы Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации	
--	--	---	--	---	--

				Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
		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)	Работать с информационными системами Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Использовать контактные данные общественных поисково-спасательных	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Перечень общественных поисково-спасательных	

			организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Основы конфликтологии Правила русской письменной и устной речи Основы паралингвистики Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Структура и порядок	
--	--	--	---	---	--

				использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
		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)	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Использовать аппаратно-программные средства для поиска	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Основы конфликтологии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных	

			информации, необходимой заявителю Использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы паралингвистики Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Правила русской письменной и устной речи Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
--	--	--	---	---	--

10. Возможные наименования должностей, профессий и иные дополнительные характеристики:

Связанные с квалификацией наименования должностей, профессий, специальностей, групп, видов деятельности, компетенций и прочее	Документ, цифровой ресурс	Код по документу (ресурса)	Полное наименование и реквизиты документа (адрес ресурса)
Специалист по приему и обработке экстренных вызовов	ОКЗ	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы
	ОКВЭД	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
	ОКСО, ОКСВНК	2.20.02.05	Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

11. Основные пути получения квалификации:

Формальное образование и обучение (тип образовательной программы, при необходимости - направление подготовки/специальность/профессия, срок обучения и особые требования, возможные варианты):

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена

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

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

-

Неформальное образование и самообразование (возможные варианты)

-

12. Особые условия допуска к работе:

Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров

Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда

Наличие I группы по электробезопасности

13. Наличие специального права в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, необходимого для выполнения работы (при наличии):

-

14. Перечень документов, необходимых для прохождения профессионального экзамена по соответствующей квалификации:

1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по профилю подтверждаемой квалификации

2) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности
или

1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена

2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам профессиональной переподготовки по профилю подтверждаемой квалификации

3) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности
или

1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена

2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам повышения квалификации по профилю подтверждаемой квалификации

3) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности

15. Срок действия свидетельства: 5 лет

Приложение 2
к приказу АНО НАРК
от 16.07.2025 № 94/25-ПР

**Наименования квалификаций и требования к квалификациям, на соответствие которым проводится независимая оценка
квалификации, представленные СПК в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях**

1. Наименование квалификации	Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов (5-й уровень квалификации)
2. Номер квалификации	12.00200.04
3. Уровень (подуровень) квалификации	5
4. Область профессиональной деятельности	Обеспечение безопасности
5. Вид профессиональной деятельности	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов
6. Реквизиты протокола Совета об одобрении квалификации	от 25.12.2024 № 43
7. Реквизиты приказа Национального агентства об утверждении квалификации	от 16.07.2025 № 94/25-ПР

8. Основание разработки квалификации:

Вид документа	Полное наименование и реквизиты документа
Профессиональный стандарт (при наличии)	«Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», приказ Минтруда России от 06.10.2021 № 681н
Квалификационное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации (при наличии)	
Квалификационная характеристика, связанная с видом профессиональной деятельности	

9. Трудовые функции (профессиональные задачи, обязанности) и их характеристики:

Код (при наличии профессионального стандарта)	Наименование трудовой функции (профессиональной задачи, обязанности)	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания	Дополнительные сведения (при необходимости)
В/01.5	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) повышенной сложности	Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя	Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый ЦОВ; Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов; Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; Использовать	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Принцип работы IP-телефонии; Этические нормы общения, речевой и деловой этикет; Правила русской письменной и устной речи; Основы паралингвистики; Основы конфликтологии; Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

			невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; Работать с IP-телефонией; Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы;	психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; Основные программы для работы с персональным компьютером;	
		Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка	Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему Кратко и понятно формулировать	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные	

			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	правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы конфликтологии Основы паралингвистики Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения	
--	--	--	--	---	--

				населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	
		Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы 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	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Основы паралингвистики Геоинформационные системы	

			определения района возможного местонахождения потерявшегося человека Работать с геоинформационными системами Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	
		Выяснение контактных	Оценивать и учитывать	Этические нормы	

		данных заявителя	психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы паралингвистики Основы конфликтологии Правила русской письменной и устной речи	
		Проверка с заявителем полученной информации с целью получения	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу	Основы конфликтологии Этические нормы	

		подтверждения правильности зарегистрированных данных	голоса Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений	общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи 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	
		Регистрация полученных данных с помощью аппаратно- программных средств (либо резервных средств регистрации)	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Фиксировать одновременно с	Правила русской письменной и устной речи Основные программы для работы с персональным	

			опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя Работать с персональным компьютером Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов Работать с информационными системами Работать с геоинформационными системами Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	компьютером Геоинформационные системы Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Основные	
--	--	--	--	--	--

				географические названия в зоне обслуживания ЦОВ	
		Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и (или) других служб	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы Работать с информационными системами Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Определение необходимости	Кратко и понятно формулировать	Основы паралингвистики	

		оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности	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	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;	
--	--	---	--	---	--

				психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи	
		Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы паралингвистики	

				Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы конфликтологии Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи	
		Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии)	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Работать с IP-телефонией Работать с информационными системами поддержки	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Принцип работы IP-	

			принятия решений Работать с информационными системами	телефонии Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
		Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия	Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Работать с персональным компьютером Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Работать с геоинформационными системами Кратко и понятно	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основы психологии	

			формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы Работать с информационными системами Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны	детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Геоинформационные системы Основные программы для работы с персональным компьютером Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Информационные системы Основы паралингвистики	
		Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра ГНСС	Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов Работать с IP-телефонией Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей	Принцип работы IP-телефонии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности	

			телефонии Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами Работать с персональным компьютером Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Работать с информационными системами поддержки принятия решений Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки,	при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Информационные системы Геоинформационные системы Основные программы для работы с персональным компьютером	
--	--	--	--	---	--

			задавать наводящие вопросы		
		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	Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений 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	
В/02.5	Оповещение ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием	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;	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений;	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

			Работать с базами данных; Работать с информационными системами поддержки принятия решений;	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС; Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность; Алгоритм построения баз данных; Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ;	
		Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы	Находить и использовать контактные данные	Основные нормативные правовые акты,	

		в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств	других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии); 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; Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; Управлять речевым	регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании	
--	--	---	--	---	--

			взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;	средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии)	
		Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости)	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Формулировать сообщение о	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	

			происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		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	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи	
		Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о	Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для	

		средств регистрации	происшествия (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств) Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	приема экстренных вызовов	
		Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) 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	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Алгоритм построения баз данных Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС	

			аппаратно-программных средств) Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с базами данных	Правила русской письменной и устной речи 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	
		Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Соглашения и регламенты информационного	

				взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Правила русской письменной и устной речи	
		Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур	Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ	
В/03.5	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям при приеме и обработке экстренных	Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и (или)	Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю;	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени

	вызовов повышенной сложности	рекомендаций	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); Работать с информационными системами; Работать с информационными системами поддержки принятия решений; Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю; Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя; Работать с геоинформационными системами;	прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; Информационные системы; Геоинформационные системы; 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;	Отсутствие дефектов речи
		Уточнение у заявителя	Использовать средства	Этические нормы	

		возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку	телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии Типовой перечень поводов для оказания справочно-	
--	--	--	---	--	--

				консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации	
		Поиск необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Геоинформационные системы Информационные системы	

			150 знаков в минуту Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Правила ориентирования на местности Правила русской письменной и устной речи Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Передача заявителю необходимой справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а	Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку Кратко и понятно формулировать	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов	

		также правопорядку	информацию, передаваемую заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Работать с геоинформационными системами Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных	Правила ориентирования на местности Геоинформационные системы Информационные системы Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Правила русской письменной и устной речи Основные	
--	--	--------------------	--	---	--

			рекомендаций (при наличии) Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю Работать с информационными системами Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы конфликтологии Основы паралингвистики Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для	
--	--	--	--	---	--

				приема экстренных вызовов	
		Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и (или) рекомендаций	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы конфликтологии Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан	

				Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи	
		Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	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 паралингвистики Основы конфликтологии Содержание рекомендаций по правилам поведения	

				заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Повторная передача необходимой справочной информации и (или) рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости)	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся	Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основы паралингвистики Правила ориентирования на местности Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных	

			человеку Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)	ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и (или) переданных	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Набирать текст на клавиатуре со	Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи Основные	

		рекомендаций	скоростью не менее 150 знаков в минуту Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии	
		Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Использовать средства телекоммуникации, применяемые для	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основы паралингвистики	

			справочно-консультативной помощи заявителю Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Основы конфликтологии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан	
--	--	--	---	--	--

			Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Правила русской письменной и устной речи Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
		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)	Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Структура и порядок использования	

			Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю	применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Геоинформационные системы Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Осуществление с помощью аппаратно-программных средств	Управлять вызовом с использованием функциональных	Правила электробезопасности при использовании	

		коммуникации заявителя со специалистами других служб для передачи специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости)	возможностей телефонии Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Работать с информационными системами Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Основы конфликтологии Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в	
--	--	---	--	---	--

			Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основы паралингвистики	
		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)	Работать с информационными системами поддержки принятия решений Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю	Основы конфликтологии Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	

			Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	Правила русской письменной и устной речи Основы паралингвистики Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основы психологии детского возраста, психологии лиц	
--	--	--	--	--	--

				старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
В/04.5	Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов (далее - специалисты) в определении необходимости комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Использовать резервные информационные	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Информационные системы; Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; Этические нормы общения, речевой и	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

			ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами	деловой этикет; Основы конфликтологии; Правила русской письменной и устной речи; Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов; Основы паралингвистики;	
		Оказание консультативной	Находить контактные данные дежурно-	Соглашения и регламенты	

		помощи специалистам в определении перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению о происшествии	диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств); Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям; Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;	информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Информационные системы Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	
--	--	---	--	--	--

				Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Основы конфликтологии Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ	
		Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии,	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для	

		требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, в ЭОС, АВС и ЕДДС с учетом их функциональной и территориальной принадлежности с помощью аппаратно-программных средств	служб о происшествии Работать с информационными системами Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами поддержки принятия решений Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Управлять речевым	приема экстренных вызовов Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты	
--	--	--	--	---	--

			взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к реагированию на происшествие других служб	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 Определять с учетом	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур,	

			типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно- консультативной помощи Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Работать с информационными системами поддержки принятия решений	участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Принцип работы информационного комплекса помощи	
--	--	--	---	--	--

				принятия решений Правила русской письменной и устной речи	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие	Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с информационными системами Определять с учетом типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно-консультативной помощи Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении	

			сбоях в работе аппаратно-программных средств) Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и 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) Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
		Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии в другие службы с помощью аппаратно-программных средств	Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Работать с информационными системами поддержки принятия решений Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	Основы паралингвистики Основы конфликтологии Информационные системы Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	

			Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Оказание консультативной помощи специалистам в регистрации факта передачи сообщения в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации	Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	

			Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	Правила русской письменной и устной речи	
		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	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с информационными системами Использовать средства телекоммуникации, применяемые для приема экстренных	Информационные системы Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении	

			вызовов (сообщений о происшествиях), справочно-консультативной помощи заявителю, оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств)	безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи заявителю других служб	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций Принцип работы информационного	

			Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с информационными системами Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	комплекса помощи принятия решений Информационные системы Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет 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 Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю справочной информации и (или) рекомендаций	Определять с учетом типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно-консультативной помощи Работать с информационными системами Кратко и понятно формулировать	Правила русской письменной и устной речи Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Нормативные правовые акты и методические	

			информацию, предоставляемую специалистам Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происхождения для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию	документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
--	--	--	--	---	--

				Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ	
		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	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшегося человеку Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Информационные системы Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Типовой перечень поводов для оказания специальной справочно-консультативной	

			программных средств) Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Работать с информационными системами поддержки принятия решений	помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		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	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях,	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	

			когда участниками коммуникации являются несколько человек		
		Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС 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 Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение,	

				структура, функции, территориальная ответственность Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Правила русской письменной и устной речи 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)	
		Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий заявителя и	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;	

		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	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и	
--	--	---	--	---	--

				методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы конфликтологии Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Основные нормативные правовые акты, регламентирующие	
--	--	--	--	---	--

				деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)	
--	--	--	--	---	--

10. Возможные наименования должностей, профессий и иные дополнительные характеристики:

Связанные с квалификацией наименования должностей, профессий, специальностей, групп, видов деятельности, компетенций и прочее	Документ, цифровой ресурс	Код по документу (ресурса)	Полное наименование и реквизиты документа (адрес ресурса)
Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов	ОКЗ	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы
	ОКВЭД	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
	ОКСО, ОКСВНК	2.20.02.05	Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

11. Основные пути получения квалификации:

Формальное образование и обучение (тип образовательной программы, при необходимости - направление подготовки/специальность/профессия, срок обучения и особые требования, возможные варианты):

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена

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

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

Не менее шести месяцев специалистом по приему и обработке экстренных вызовов

Неформальное образование и самообразование (возможные варианты)

-

12. Особые условия допуска к работе:

Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров

Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда

Наличие I группы по электробезопасности

13. Наличие специального права в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, необходимого для выполнения работы (при наличии):

-

14. Перечень документов, необходимых для прохождения профессионального экзамена по соответствующей квалификации:

1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по профилю подтверждаемой квалификации

2) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности

3) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

или

1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена

2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам профессиональной переподготовки по профилю подтверждаемой квалификации

3) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности

4) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

или

1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена

2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам повышения квалификации по профилю подтверждаемой квалификации

3) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности

4) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

15. Срок действия свидетельства: 5 лет

Приложение 3
к приказу АНО НАРК
от 16.07.2025 № 94/25-ПР

**Наименования квалификаций и требования к квалификациям, на соответствие которым проводится независимая оценка
квалификации, представленные СПК в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях**

1. Наименование квалификации	Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов – переводчик (5-й уровень квалификации)
2. Номер квалификации	12.00200.05
3. Уровень (подуровень) квалификации	5
4. Область профессиональной деятельности	Обеспечение безопасности
5. Вид профессиональной деятельности	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов
6. Реквизиты протокола Совета об одобрении квалификации	от 25.12.2024 № 43
7. Реквизиты приказа Национального агентства об утверждении квалификации	от 16.07.2025 № 94/25-ПР

8. Основание разработки квалификации:

Вид документа	Полное наименование и реквизиты документа
Профессиональный стандарт (при наличии)	«Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», приказ Минтруда России от 06.10.2021 № 681н
Квалификационное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации (при наличии)	
Квалификационная характеристика, связанная с видом профессиональной деятельности	

9. Трудовые функции (профессиональные задачи, обязанности) и их характеристики:

Код (при наличии профессионального стандарта)	Наименование трудовой функции (профессиональной задачи, обязанности)	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания	Дополнительные сведения (при необходимости)
В/01.5	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) повышенной сложности	Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя	Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый ЦОВ; Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов; Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; Использовать	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Принцип работы IP-телефонии; Этические нормы общения, речевой и деловой этикет; Правила русской письменной и устной речи; Основы паралингвистики; Основы конфликтологии; Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

			невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; Работать с IP-телефонией; Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы;	психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; Основные программы для работы с персональным компьютером;	
		Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка	Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему Кратко и понятно формулировать	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные	

			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	правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы конфликтологии Основы паралингвистики Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения	
--	--	--	--	---	--

				населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	
		Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы 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	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Основы паралингвистики Геоинформационные системы	

			определения района возможного местонахождения потерявшегося человека Работать с геоинформационными системами Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	
		Выяснение контактных	Оценивать и учитывать	Этические нормы	

		данных заявителя	психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы паралингвистики Основы конфликтологии Правила русской письменной и устной речи	
		Проверка с заявителем полученной информации с целью получения	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу	Основы конфликтологии Этические нормы	

		подтверждения правильности зарегистрированных данных	голоса Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений	общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи 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	
		Регистрация полученных данных с помощью аппаратно- программных средств (либо резервных средств регистрации)	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Фиксировать одновременно с	Правила русской письменной и устной речи Основные программы для работы с персональным	

			опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя Работать с персональным компьютером Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов Работать с информационными системами Работать с геоинформационными системами Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	компьютером Геоинформационные системы Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Основные	
--	--	--	--	--	--

				географические названия в зоне обслуживания ЦОВ	
		Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и (или) других служб	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы Работать с информационными системами Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Определение необходимости	Кратко и понятно формулировать	Основы паралингвистики	

		оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности	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	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;	
--	--	---	--	---	--

				психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи	
		Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы паралингвистики	

				Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы конфликтологии Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи	
		Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии)	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Работать с IP-телефонией Работать с информационными системами поддержки	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Принцип работы IP-	

			принятия решений Работать с информационными системами	телефонии Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
		Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия	Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Работать с персональным компьютером Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Работать с геоинформационными системами Кратко и понятно	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основы психологии	

			формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы Работать с информационными системами Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны	детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Геоинформационные системы Основные программы для работы с персональным компьютером Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Информационные системы Основы паралингвистики	
		Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра ГНСС	Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов Работать с IP-телефонией Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей	Принцип работы IP-телефонии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности	

			телефонии Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами Работать с персональным компьютером Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Работать с информационными системами поддержки принятия решений Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки,	при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Информационные системы Геоинформационные системы Основные программы для работы с персональным компьютером	
--	--	--	--	---	--

			задавать наводящие вопросы		
		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	Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений 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	
В/02.5	Оповещение ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием	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;	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений;	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

			Работать с базами данных; Работать с информационными системами поддержки принятия решений;	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС; Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность; Алгоритм построения баз данных; Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ;	
		Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы	Находить и использовать контактные данные	Основные нормативные правовые акты,	

		в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств	других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии); 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; Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; Управлять речевым	регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании	
--	--	---	--	---	--

			взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;	средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии)	
		Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости)	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Формулировать сообщение о	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	

			происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		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	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи	
		Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о	Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для	

		средств регистрации	происшествия (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств) Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	приема экстренных вызовов	
		Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) 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	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Алгоритм построения баз данных Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС	

			аппаратно-программных средств) Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с базами данных	Правила русской письменной и устной речи 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	
		Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Соглашения и регламенты информационного	

				взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Правила русской письменной и устной речи	
		Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур	Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ	
В/03.5	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям при приеме и обработке экстренных	Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и (или)	Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю;	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени

	вызовов повышенной сложности	рекомендаций	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); Работать с информационными системами; Работать с информационными системами поддержки принятия решений; Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю; Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя; Работать с геоинформационными системами;	прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; Информационные системы; Геоинформационные системы; 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;	Отсутствие дефектов речи
		Уточнение у заявителя	Использовать средства	Этические нормы	

		возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку	телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии Типовой перечень поводов для оказания справочно-	
--	--	--	---	--	--

				консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации	
		Поиск необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Геоинформационные системы Информационные системы	

			150 знаков в минуту Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Правила ориентирования на местности Правила русской письменной и устной речи Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Передача заявителю необходимой справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а	Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку Кратко и понятно формулировать	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов	

		также правопорядку	информацию, передаваемую заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Работать с геоинформационными системами Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных	Правила ориентирования на местности Геоинформационные системы Информационные системы Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Правила русской письменной и устной речи Основные	
--	--	--------------------	--	---	--

			рекомендаций (при наличии) Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю Работать с информационными системами Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы конфликтологии Основы паралингвистики Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для	
--	--	--	--	---	--

				приема экстренных вызовов	
		Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и (или) рекомендаций	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы конфликтологии Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан	

				Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи	
		Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	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 паралингвистики Основы конфликтологии Содержание рекомендаций по правилам поведения	

				заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Повторная передача необходимой справочной информации и (или) рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости)	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся	Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основы паралингвистики Правила ориентирования на местности Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных	

			человеку Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)	ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и (или) переданных	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Набирать текст на клавиатуре со	Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи Основные	

		рекомендаций	скоростью не менее 150 знаков в минуту Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии	
		Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Использовать средства телекоммуникации, применяемые для	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основы паралингвистики	

			справочно-консультативной помощи заявителю Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Основы конфликтологии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан	
--	--	--	---	--	--

			Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Правила русской письменной и устной речи Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
		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)	Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Структура и порядок использования	

			Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю	применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Геоинформационные системы Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Осуществление с помощью аппаратно-программных средств	Управлять вызовом с использованием функциональных	Правила электробезопасности при использовании	

		коммуникации заявителя со специалистами других служб для передачи специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости)	возможностей телефонии Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Работать с информационными системами Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Основы конфликтологии Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в	
--	--	---	--	---	--

			Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основы паралингвистики	
		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)	Работать с информационными системами поддержки принятия решений Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю	Основы конфликтологии Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	

			Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	Правила русской письменной и устной речи Основы паралингвистики Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основы психологии детского возраста, психологии лиц	
--	--	--	--	--	--

				старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
В/04.5	Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов (далее - специалисты) в определении необходимости комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Использовать резервные информационные	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Информационные системы; Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; Этические нормы общения, речевой и	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

			ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами	деловой этикет; Основы конфликтологии; Правила русской письменной и устной речи; Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов; Основы паралингвистики;	
		Оказание консультативной	Находить контактные данные дежурно-	Соглашения и регламенты	

		помощи специалистам в определении перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению о происшествии	диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств); Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям; Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;	информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Информационные системы Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	
--	--	---	--	--	--

				Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Основы конфликтологии Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ	
		Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии,	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для	

		требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, в ЭОС, АВС и ЕДДС с учетом их функциональной и территориальной принадлежности с помощью аппаратно-программных средств	служб о происшествии Работать с информационными системами Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами поддержки принятия решений Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Управлять речевым	приема экстренных вызовов Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты	
--	--	--	--	---	--

			взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к реагированию на происшествие других служб	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 Определять с учетом	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур,	

			типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно- консультативной помощи Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Работать с информационными системами поддержки принятия решений	участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Принцип работы информационного комплекса помощи	
--	--	--	---	--	--

				принятия решений Правила русской письменной и устной речи	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие	Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с информационными системами Определять с учетом типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно-консультативной помощи Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении	

			сбоях в работе аппаратно-программных средств) Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и 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) Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
		Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии в другие службы с помощью аппаратно-программных средств	Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Работать с информационными системами поддержки принятия решений Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	Основы паралингвистики Основы конфликтологии Информационные системы Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	

			Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Оказание консультативной помощи специалистам в регистрации факта передачи сообщения в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации	Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	

			Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	Правила русской письменной и устной речи	
		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	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с информационными системами Использовать средства телекоммуникации, применяемые для приема экстренных	Информационные системы Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении	

			вызовов (сообщений о происшествиях), справочно-консультативной помощи заявителю, оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств)	безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи заявителю других служб	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций Принцип работы информационного	

			Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с информационными системами Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	комплекса помощи принятия решений Информационные системы Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет 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 Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю справочной информации и (или) рекомендаций	Определять с учетом типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно-консультативной помощи Работать с информационными системами Кратко и понятно формулировать	Правила русской письменной и устной речи Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Нормативные правовые акты и методические	

			информацию, предоставляемую специалистам Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происхождения для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию	документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
--	--	--	--	---	--

				Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ	
		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	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшегося человеку Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Информационные системы Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Типовой перечень поводов для оказания специальной справочно-консультативной	

			программных средств) Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Работать с информационными системами поддержки принятия решений	помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		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	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях,	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	

			когда участниками коммуникации являются несколько человек		
		Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС 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 Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение,	

				структура, функции, территориальная ответственность Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Правила русской письменной и устной речи 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)	
		Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий заявителя и	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;	

		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	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и	
--	--	---	--	---	--

				методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы конфликтологии Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Основные нормативные правовые акты, регламентирующие	
--	--	--	--	---	--

				деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)	
В/05.5	Синхронный перевод	Поиск соответствующей информации по заданной тематике	Определять тематическую область исходного сообщения; Концентрироваться и удерживать внимание; Сохранять коммуникативную цель и стилистический регистр исходного сообщения; Использовать технические средства в процессе перевода;	Информационные системы; Теория и практика перевода; Методика использования компьютера и другого инструментария с целью повышения производительности для обеспечения качества переводов; Иностранный язык на профессиональном уровне;	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 -

				Родной язык на профессиональном уровне;	аудиовизуальный переводчик - оператор - синхронный переводчик
		Изучение терминологии в заданной сфере профессиональной деятельности	Концентрироваться и удерживать внимание Использовать технические средства в процессе перевода Осуществлять профилактику и поддержку работоспособности голосового аппарата	Нормы и стандарты узкоспециализированной области знаний, определяющей терминологический аппарат на исходном языке и языке перевода Экстралингвистическая информация в соответствующей области знаний Теория и практика перевода Иностранный язык на профессиональном уровне Родной язык на профессиональном уровне	
		Составление локального тематического словаря	Сохранять коммуникативную цель и стилистический регистр исходного сообщения	Экстралингвистическая информация в соответствующей области знаний Методика использования компьютера и другого инструментария с целью повышения	

				производительности для обеспечения качества переводов Информационные системы Теория и практика перевода Нормы и стандарты узкоспециализированной области знаний, определяющей терминологический аппарат на исходном языке и языке перевода Иностранный язык на профессиональном уровне Родной язык на профессиональном уровне	
		Проверка технического оборудования непосредственно перед началом работы	Использовать технические средства в процессе перевода	Методика использования компьютера и другого инструментария с целью повышения производительности для обеспечения качества переводов Информационные системы	

		Выполнение перевода с использованием различных каналов связи	Выполнять перевод устного текста практически одновременно с его произнесением Выполнять перевод техникой напечатывания (шушутаж) Осуществлять профилактику и поддержку работоспособности голосового аппарата Концентрироваться и удерживать внимание Использовать технические средства в процессе перевода Определять тематическую область исходного сообщения Сохранять коммуникативную цель и стилистический регистр исходного сообщения	Иностранный язык на профессиональном уровне Родной язык на профессиональном уровне Теория и практика перевода Информационные системы Методика использования компьютера и другого инструментария с целью повышения производительности для обеспечения качества переводов Нормы и стандарты узкоспециализированной области знаний, определяющей терминологический аппарат на исходном языке и языке перевода Экстралингвистическая информация в соответствующей области знаний	
--	--	---	---	---	--

10. Возможные наименования должностей, профессий и иные дополнительные характеристики:

Связанные с квалификацией наименования должностей, профессий, специальностей, групп, видов деятельности, компетенций и прочее	Документ, цифровой ресурс	Код по документу (ресурса)	Полное наименование и реквизиты документа (адрес ресурса)
Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов	ОКЗ	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы
	ОКВЭД	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
	ОКСО, ОКСВНК	2.20.02.05	Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

11. Основные пути получения квалификации:

Формальное образование и обучение (тип образовательной программы, при необходимости - направление подготовки/специальность/профессия, срок обучения и особые требования, возможные варианты):

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена

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

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

Не менее шести месяцев специалистом по приему и обработке экстренных вызовов

Неформальное образование и самообразование (возможные варианты)

-

12. Особые условия допуска к работе:

Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров

Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда

Наличие I группы по электробезопасности

13. Наличие специального права в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, необходимого для выполнения работы (при наличии):

-

14. Перечень документов, необходимых для прохождения профессионального экзамена по соответствующей квалификации:

- 1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по профилю подтверждаемой квалификации
- 2) Документ, подтверждающий наличие высшего образования по направлению подготовки «Лингвистика»
- 3) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности
- 4) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

или

- 1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена
- 2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам профессиональной переподготовки по профилю подтверждаемой квалификации
- 3) Документ, подтверждающий наличие высшего образования по направлению подготовки «Лингвистика»
- 4) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности
- 5) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

или

- 1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена
- 2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам повышения квалификации по профилю подтверждаемой квалификации
- 3) Документ, подтверждающий наличие высшего образования по направлению подготовки «Лингвистика»
- 4) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности
- 5) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

15. Срок действия свидетельства: 5 лет

Приложение 4
к приказу АНО НАРК
от 16.07.2025 № 94/25-ПР

**Наименования квалификаций и требования к квалификациям, на соответствие которым проводится независимая оценка
квалификации, представленные СПК в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях**

1. Наименование квалификации	Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов – психолог (5-й уровень квалификации)
2. Номер квалификации	12.00200.06
3. Уровень (подуровень) квалификации	5
4. Область профессиональной деятельности	Обеспечение безопасности
5. Вид профессиональной деятельности	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов
6. Реквизиты протокола Совета об одобрении квалификации	от 25.12.2024 № 43
7. Реквизиты приказа Национального агентства об утверждении квалификации	от 16.07.2025 № 94/25-ПР

8. Основание разработки квалификации:

Вид документа	Полное наименование и реквизиты документа
Профессиональный стандарт (при наличии)	«Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», приказ Минтруда России от 06.10.2021 № 681н
Квалификационное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации (при наличии)	
Квалификационная характеристика, связанная с видом профессиональной деятельности	

9. Трудовые функции (профессиональные задачи, обязанности) и их характеристики:

Код (при наличии профессионального стандарта)	Наименование трудовой функции (профессиональной задачи, обязанности)	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания	Дополнительные сведения (при необходимости)
В/01.5	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) повышенной сложности	Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя	Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый ЦОВ; Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов; Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; Использовать	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Принцип работы IP-телефонии; Этические нормы общения, речевой и деловой этикет; Правила русской письменной и устной речи; Основы паралингвистики; Основы конфликтологии; Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

			невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; Работать с IP-телефонией; Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы;	психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; Основные программы для работы с персональным компьютером;	
		Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка	Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему Кратко и понятно формулировать	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные	

			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	правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы конфликтологии Основы паралингвистики Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения	
--	--	--	--	---	--

				населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	
		Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы 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	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Основы паралингвистики Геоинформационные системы	

			определения района возможного местонахождения потерявшегося человека Работать с геоинформационными системами Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	
		Выяснение контактных	Оценивать и учитывать	Этические нормы	

		данных заявителя	психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы паралингвистики Основы конфликтологии Правила русской письменной и устной речи	
		Проверка с заявителем полученной информации с целью получения	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу	Основы конфликтологии Этические нормы	

		подтверждения правильности зарегистрированных данных	голоса Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений	общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи 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	
		Регистрация полученных данных с помощью аппаратно- программных средств (либо резервных средств регистрации)	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Фиксировать одновременно с	Правила русской письменной и устной речи Основные программы для работы с персональным	

			опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя Работать с персональным компьютером Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов Работать с информационными системами Работать с геоинформационными системами Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	компьютером Геоинформационные системы Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Основные	
--	--	--	--	--	--

				географические названия в зоне обслуживания ЦОВ	
		Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и (или) других служб	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы Работать с информационными системами Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Определение необходимости	Кратко и понятно формулировать	Основы паралингвистики	

		оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности	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	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;	
--	--	---	--	---	--

				психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи	
		Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы паралингвистики	

				Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы конфликтологии Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи	
		Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии)	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Работать с IP-телефонией Работать с информационными системами поддержки	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Принцип работы IP-	

			принятия решений Работать с информационными системами	телефонии Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
		Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия	Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Работать с персональным компьютером Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Работать с геоинформационными системами Кратко и понятно	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основы психологии	

			формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы Работать с информационными системами Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны	детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Геоинформационные системы Основные программы для работы с персональным компьютером Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Информационные системы Основы паралингвистики	
		Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра ГНСС	Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов Работать с IP-телефонией Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей	Принцип работы IP-телефонии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности	

			телефонии Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами Работать с персональным компьютером Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Работать с информационными системами поддержки принятия решений Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки,	при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Информационные системы Геоинформационные системы Основные программы для работы с персональным компьютером	
--	--	--	--	---	--

			задавать наводящие вопросы		
		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	Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений 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	
В/02.5	Оповещение ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием	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;	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений;	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

			Работать с базами данных; Работать с информационными системами поддержки принятия решений;	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС; Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность; Алгоритм построения баз данных; Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ;	
		Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы	Находить и использовать контактные данные	Основные нормативные правовые акты,	

		в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств	других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии); 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; Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; Управлять речевым	регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании	
--	--	---	--	---	--

			взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;	средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии)	
		Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости)	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Формулировать сообщение о	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	

			происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		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	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи	
		Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о	Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для	

		средств регистрации	происшествия (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств) Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	приема экстренных вызовов	
		Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) 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	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Алгоритм построения баз данных Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС	

			аппаратно-программных средств) Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с базами данных	Правила русской письменной и устной речи 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	
		Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Соглашения и регламенты информационного	

				взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Правила русской письменной и устной речи	
		Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур	Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ	
В/03.5	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям при приеме и обработке экстренных	Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и (или)	Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю;	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени

	вызовов повышенной сложности	рекомендаций	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); Работать с информационными системами; Работать с информационными системами поддержки принятия решений; Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю; Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя; Работать с геоинформационными системами;	прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; Информационные системы; Геоинформационные системы; 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;	Отсутствие дефектов речи
		Уточнение у заявителя	Использовать средства	Этические нормы	

		возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку	телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии Типовой перечень поводов для оказания справочно-	
--	--	--	---	--	--

				консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации	
		Поиск необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Геоинформационные системы Информационные системы	

			150 знаков в минуту Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Правила ориентирования на местности Правила русской письменной и устной речи Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Передача заявителю необходимой справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а	Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку Кратко и понятно формулировать	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов	

		также правопорядку	информацию, передаваемую заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Работать с геоинформационными системами Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных	Правила ориентирования на местности Геоинформационные системы Информационные системы Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Правила русской письменной и устной речи Основные	
--	--	--------------------	--	---	--

			рекомендаций (при наличии) Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю Работать с информационными системами Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы конфликтологии Основы паралингвистики Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для	
--	--	--	--	---	--

				приема экстренных вызовов	
		Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и (или) рекомендаций	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы конфликтологии Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан	

				Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи	
		Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	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 паралингвистики Основы конфликтологии Содержание рекомендаций по правилам поведения	

				заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Повторная передача необходимой справочной информации и (или) рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости)	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся	Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основы паралингвистики Правила ориентирования на местности Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных	

			человеку Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)	ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и (или) переданных	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Набирать текст на клавиатуре со	Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи Основные	

		рекомендаций	скоростью не менее 150 знаков в минуту Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии	
		Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Использовать средства телекоммуникации, применяемые для	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основы паралингвистики	

			справочно-консультативной помощи заявителю Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Основы конфликтологии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан	
--	--	--	---	--	--

			Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Правила русской письменной и устной речи Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
		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)	Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Структура и порядок использования	

			Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю	применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Геоинформационные системы Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Осуществление с помощью аппаратно-программных средств	Управлять вызовом с использованием функциональных	Правила электробезопасности при использовании	

		коммуникации заявителя со специалистами других служб для передачи специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости)	возможностей телефонии Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Работать с информационными системами Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Основы конфликтологии Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в	
--	--	---	--	---	--

			Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основы паралингвистики	
		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)	Работать с информационными системами поддержки принятия решений Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю	Основы конфликтологии Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	

			Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	Правила русской письменной и устной речи Основы паралингвистики Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основы психологии детского возраста, психологии лиц	
--	--	--	--	--	--

				старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
В/04.5	Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов (далее - специалисты) в определении необходимости комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Использовать резервные информационные	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Информационные системы; Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; Этические нормы общения, речевой и	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

			ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами	деловой этикет; Основы конфликтологии; Правила русской письменной и устной речи; Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов; Основы паралингвистики;	
		Оказание консультативной	Находить контактные данные дежурно-	Соглашения и регламенты	

		помощи специалистам в определении перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению о происшествии	диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств); Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям; Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;	информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Информационные системы Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	
--	--	---	--	--	--

				Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Основы конфликтологии Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ	
		Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии,	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для	

		требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, в ЭОС, АВС и ЕДДС с учетом их функциональной и территориальной принадлежности с помощью аппаратно-программных средств	служб о происшествии Работать с информационными системами Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами поддержки принятия решений Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Управлять речевым	приема экстренных вызовов Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты	
--	--	--	--	---	--

			взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к реагированию на происшествие других служб	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 Определять с учетом	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур,	

			типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно- консультативной помощи Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Работать с информационными системами поддержки принятия решений	участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Принцип работы информационного комплекса помощи	
--	--	--	---	--	--

				принятия решений Правила русской письменной и устной речи	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие	Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с информационными системами Определять с учетом типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно-консультативной помощи Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении	

			сбоях в работе аппаратно-программных средств) Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и 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) Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
		Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии в другие службы с помощью аппаратно-программных средств	Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Работать с информационными системами поддержки принятия решений Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	Основы паралингвистики Основы конфликтологии Информационные системы Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	

			Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Оказание консультативной помощи специалистам в регистрации факта передачи сообщения в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации	Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	

			Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	Правила русской письменной и устной речи	
		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	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с информационными системами Использовать средства телекоммуникации, применяемые для приема экстренных	Информационные системы Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении	

			вызовов (сообщений о происшествиях), справочно-консультативной помощи заявителю, оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств)	безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи заявителю других служб	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций Принцип работы информационного	

			Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с информационными системами Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	комплекса помощи принятия решений Информационные системы Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет 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 Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю справочной информации и (или) рекомендаций	Определять с учетом типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно-консультативной помощи Работать с информационными системами Кратко и понятно формулировать	Правила русской письменной и устной речи Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Нормативные правовые акты и методические	

			информацию, предоставляемую специалистам Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происхождения для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию	документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
--	--	--	--	---	--

				Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ	
		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	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшегося человеку Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Информационные системы Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Типовой перечень поводов для оказания специальной справочно-консультативной	

			программных средств) Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Работать с информационными системами поддержки принятия решений	помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		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	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях,	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	

			когда участниками коммуникации являются несколько человек		
		Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС 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 Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение,	

				структура, функции, территориальная ответственность Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Правила русской письменной и устной речи 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)	
		Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий заявителя и	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;	

		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	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и	
--	--	---	--	---	--

				методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы конфликтологии Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Основные нормативные правовые акты, регламентирующие	
--	--	--	--	---	--

				деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)	
В/06.5	Организация мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения	Разработка программ мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения	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; Оценивать риски и	Психология кризисных состояний; Психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты; Психология семьи, кризисы семьи, методы консультирования семьи; Национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения;	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

			факторы социальной и психологической напряженности; Вести документацию и служебную переписку; Работать с информационными сетями, основным программным обеспечением, необходимым для проведения мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения;	Проблемы социализации, социальной адаптации, характеристики социальной среды; Информационные системы; Документоведение; Основы безопасности жизнедеятельности человека и окружающей среды; Современные направления молодежных движений;	
		Определение психологических критериев соответствия среды проживания населения потребностям и возможностям людей	Оценивать риски и факторы социальной и психологической напряженности Организовывать работу группы специалистов по оказанию психологической помощи населению, нуждающемуся в ней по результатам мониторинга психологической	Психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты Психология кризисных состояний Основы безопасности жизнедеятельности человека и окружающей среды Психология семьи, кризисы семьи, методы	

			безопасности и комфортности среды проживания населения, с целью снижения социальной и психологической напряженности Работать с информационными сетями, основным программным обеспечением, необходимым для проведения мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения	консультирования семьи Современные направления молодежных движений Проблемы социализации, социальной адаптации, характеристики социальной среды Национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения Документоведение Информационные системы	
		Мониторинг психологической безопасности и комфортности среды проживания населения и анализ полученных данных	Работать с информационными сетями, основным программным обеспечением, необходимым для проведения мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения	Национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения Основы безопасности жизнедеятельности человека и окружающей среды	

			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	Психология кризисных состояний Проблемы социализации, социальной адаптации, характеристики социальной среды Психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты Психология семьи, кризисы семьи, методы консультирования семьи Документоведение Современные направления молодежных движений Информационные системы	
		Выделение и оценка психологических рисков, факторов социальной и психологической напряженности	Оценивать риски и факторы социальной и психологической напряженности Работать с информационными сетями, основным программным	Психология семьи, кризисы семьи, методы консультирования семьи Основы безопасности жизнедеятельности человека и окружающей среды	

			обеспечением, необходимым для проведения мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения 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 Проводить индивидуальное и групповое консультирование по проблемам снижения напряженности, обнаруженной при анализе результатов мониторинга	Проблемы социализации, социальной адаптации, характеристики социальной среды Психология кризисных состояний Национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения Информационные системы Документоведение Психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты Современные направления молодежных движений	
--	--	--	--	---	--

			психологической безопасности и комфортности среды проживания населения Вести документацию и служебную переписку		
		Обобщение полученных данных и разработка на их основе психологических рекомендаций по минимизации негативных явлений	Проводить индивидуальное и групповое консультирование по проблемам снижения напряженности, обнаруженной при анализе результатов мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения 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	Современные направления молодежных движений Документоведение Основы безопасности жизнедеятельности человека и окружающей среды Информационные системы Психология кризисных состояний Психология семьи, кризисы семьи, методы консультирования семьи Проблемы социализации, социальной адаптации, характеристики социальной среды Психология	

			психологической напряженности Вести документацию и служебную переписку Работать с информационными сетями, основным программным обеспечением, необходимым для проведения мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения	экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты Национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения	
		Оценка эффективности работы, проведенной по результатам 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	Документоведение Информационные системы	
		Оказание по телефону экстренной психологической	Работать с информационными сетями, основным	Проблемы социализации, социальной адаптации,	

		помощи лицам, находящимся в кризисной ситуации	программным обеспечением, необходимым для проведения 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 Производить профилактическую работу по снижению социальной и психологической напряженности с учетом данных мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения	характеристики социальной среды Психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты Современные направления молодежных движений Психология семьи, кризисы семьи, методы консультирования семьи Психология кризисных состояний Документоведение Национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения Основы безопасности жизнедеятельности человека и окружающей среды Информационные системы	
--	--	---	---	---	--

			Вести документацию и служебную переписку		
В/07.5	Организация психологического сопровождения и психологической помощи гражданам	Подбор комплекса психологических методик	Разрабатывать программы и проводить психологическое обследование граждан;	Методы и методики общей и социальной психологии; Информационные системы; Основы общей и социальной психологии, психологии малых групп, психологии масс;	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
		Обобщение результатов психологического обследования, оценка психологических потребностей, рисков и ресурсов граждан, выявление психологических особенностей их социального окружения и условий жизни	Анализировать полученные в психологическом обследовании результаты, выявлять степень достоверности полученной информации, составлять психологическое заключение;	Основы общей и социальной психологии, психологии малых групп, психологии масс Информационные системы Проблемы социализации, нарушений социализации	

				Психология зависимости, аддикций, девиантология Методы и методики общей и социальной психологии Возрастная психология, геронтология	
		Выявление типичных психологических проблем разных социальных групп граждан	Разрешать конфликты и противоречия в работе по оказанию психологической помощи гражданам Проводить психологическое обследование социального окружения представителей социально уязвимых слоев населения в рамках профессиональных этических норм, прав человека Вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с разными социально уязвимыми	Современные направления молодежных движений Психология зависимости, аддикций, девиантология Проблемы социализации, нарушений социализации Психология семьи и семейных кризисов Типология социальных групп, нуждающихся в оказании помощи (социальной, социально-психологической, социально-правовой)	

			группами населения Разрабатывать программы и проводить психологическое обследование граждан	Возрастная психология, геронтология Психология беженцев, мигрантов, маргиналов Психология кризисных состояний, рискология, психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты	
		Разработка совместно с другими специалистами дорожных карт с целью определения жизненных целей и задач на конкретных этапах социализации, формирования норм социального поведения, в том числе в поликультурной среде	Создавать команду и работать в команде по оказанию психологической помощи гражданам;	Типология социальных групп, нуждающихся в оказании помощи (социальной, социально-психологической, социально-правовой) Цели, задачи и функции организаций социальной сферы Проблемы социализации, нарушений социализации Технологии работы с разными социальными группами	
		Разработка программ психологической	Разрабатывать программы и	Психология воспитания и	

		помощи гражданам, в том числе с привлечением ресурсов из различных источников	проводить психологическое обследование граждан Разрабатывать индивидуальные и групповые программы оказания психологической помощи гражданам Адаптировать и применять зарубежный опыт работы по оказанию психологической помощи социально уязвимым группам населения	педагогики Психология семьи и семейных кризисов Возрастная психология, геронтология Методология проведения тренингов Информационные системы	
		Индивидуальное консультирование граждан по выявленным у них психологическим проблемам с целью нивелирования влияния неблагоприятной среды, помощи в социализации и адаптации к условиям проживания	Применять разные виды и методы индивидуального, группового психологического консультирования в соответствии с возрастом, полом и особенностями жизненной ситуации граждан Вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с разными социально уязвимыми	Психология кризисных состояний, рискология, психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты Основы общей и социальной психологии, психологии малых групп, психологии масс Психология зависимости, аддикций,	

			группами населения	девиантология Современные направления молодежных движений Методология проведения тренингов Типология социальных групп, нуждающихся в оказании помощи (социальной, социально-психологической, социально-правовой) Возрастная психология, геронтология Проблемы социализации, нарушений социализации Технологии работы с разными социальными группами Психология воспитания и педагогики Психология семьи и семейных кризисов	
--	--	--	---------------------------	--	--

				Информационные системы	
				Психология беженцев, мигрантов, маргиналов	
		Учет выявленных социально уязвимых слоев населения и видов оказанной психологической помощи	Разрешать конфликты и противоречия в работе по оказанию психологической помощи гражданам Проводить психологическое обследование социального окружения представителей социально уязвимых слоев населения в рамках профессиональных этических норм, прав человека Разрабатывать психологические рекомендации с учетом конкретных задач для дальнейшей работы с гражданами	Цели, задачи и функции организаций социальной сферы Психология беженцев, мигрантов, маргиналов Психология зависимости, аддикций, девиантология Проблемы социализации, нарушений социализации Типология социальных групп, нуждающихся в оказании помощи (социальной, социально-психологической, социально-правовой) Информационные системы	

10. Возможные наименования должностей, профессий и иные дополнительные характеристики:

Связанные с квалификацией наименования должностей, профессий, специальностей, групп, видов деятельности, компетенций и прочее	Документ, цифровой ресурс	Код по документу (ресурса)	Полное наименование и реквизиты документа (адрес ресурса)
Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов - психолог Оператор-психолог	ОКЗ	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы
	ОКВЭД	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
	ОКСО, ОКСВНК	2.20.02.05	Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

11. Основные пути получения квалификации:

Формальное образование и обучение (тип образовательной программы, при необходимости - направление подготовки/специальность/профессия, срок обучения и особые требования, возможные варианты):

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена

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

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

Не менее шести месяцев специалистом по приему и обработке экстренных вызовов

Неформальное образование и самообразование (возможные варианты)

-

12. Особые условия допуска к работе:

Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров

Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда

Наличие I группы по электробезопасности

13. Наличие специального права в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, необходимого для выполнения работы (при наличии):

-

14. Перечень документов, необходимых для прохождения профессионального экзамена по соответствующей квалификации:

- 1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по профилю подтверждаемой квалификации
- 2) Документ, подтверждающий наличие высшего образования по направлению подготовки «Психология»
- 3) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности
- 4) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

или

- 1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена
- 2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам профессиональной переподготовки по профилю подтверждаемой квалификации
- 3) Документ, подтверждающий наличие высшего образования по направлению подготовки «Психология»
- 4) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности
- 5) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

или

- 1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена
- 2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам повышения квалификации по профилю подтверждаемой квалификации
- 3) Документ, подтверждающий наличие высшего образования по направлению подготовки «Психология»
- 4) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности
- 5) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

15. Срок действия свидетельства: 5 лет

Приложение 5
к приказу АНО НАРК
от 16.07.2025 № 94/25-ПР

**Наименования квалификаций и требования к квалификациям, на соответствие которым проводится независимая оценка
квалификации, представленные СПК в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях**

1. Наименование квалификации	Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов – сурдопереводчик (5-й уровень квалификации)
2. Номер квалификации	12.00200.07
3. Уровень (подуровень) квалификации	5
4. Область профессиональной деятельности	Обеспечение безопасности
5. Вид профессиональной деятельности	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов
6. Реквизиты протокола Совета об одобрении квалификации	от 25.12.2024 № 43
7. Реквизиты приказа Национального агентства об утверждении квалификации	от 16.07.2025 № 94/25-ПР

8. Основание разработки квалификации:

Вид документа	Полное наименование и реквизиты документа
Профессиональный стандарт (при наличии)	«Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», приказ Минтруда России от 06.10.2021 № 681н
Квалификационное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации (при наличии)	
Квалификационная характеристика, связанная с видом профессиональной деятельности	

9. Трудовые функции (профессиональные задачи, обязанности) и их характеристики:

Код (при наличии профессионального стандарта)	Наименование трудовой функции (профессиональной задачи, обязанности)	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания	Дополнительные сведения (при необходимости)
В/01.5	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) повышенной сложности	Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя	Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый ЦОВ; Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов; Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; Использовать	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Принцип работы IP-телефонии; Этические нормы общения, речевой и деловой этикет; Правила русской письменной и устной речи; Основы паралингвистики; Основы конфликтологии; Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

			невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; Работать с IP-телефонией; Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы;	психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; Основные программы для работы с персональным компьютером;	
		Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка	Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему Кратко и понятно формулировать	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные	

			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	правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы конфликтологии Основы паралингвистики Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения	
--	--	--	--	---	--

				населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	
		Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы 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	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Основы паралингвистики Геоинформационные системы	

			определения района возможного местонахождения потерявшегося человека Работать с геоинформационными системами Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	
		Выяснение контактных	Оценивать и учитывать	Этические нормы	

		данных заявителя	психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы паралингвистики Основы конфликтологии Правила русской письменной и устной речи	
		Проверка с заявителем полученной информации с целью получения	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу	Основы конфликтологии Этические нормы	

		подтверждения правильности зарегистрированных данных	голоса Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений	общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи 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	
		Регистрация полученных данных с помощью аппаратно- программных средств (либо резервных средств регистрации)	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Фиксировать одновременно с	Правила русской письменной и устной речи Основные программы для работы с персональным	

			опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя Работать с персональным компьютером Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов Работать с информационными системами Работать с геоинформационными системами Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	компьютером Геоинформационные системы Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Основные	
--	--	--	--	--	--

				географические названия в зоне обслуживания ЦОВ	
		Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и (или) других служб	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы Работать с информационными системами Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Определение необходимости	Кратко и понятно формулировать	Основы паралингвистики	

		оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности	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	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;	
--	--	---	--	---	--

				психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи	
		Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы паралингвистики	

				Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы конфликтологии Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи	
		Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии)	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Работать с IP-телефонией Работать с информационными системами поддержки	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Принцип работы IP-	

			принятия решений Работать с информационными системами	телефонии Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
		Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия	Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Работать с персональным компьютером Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Работать с геоинформационными системами Кратко и понятно	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основы психологии	

			формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы Работать с информационными системами Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны	детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Геоинформационные системы Основные программы для работы с персональным компьютером Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Информационные системы Основы паралингвистики	
		Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра ГНСС	Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов Работать с IP-телефонией Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей	Принцип работы IP-телефонии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности	

			телефонии Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами Работать с персональным компьютером Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Работать с информационными системами поддержки принятия решений Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки,	при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Информационные системы Геоинформационные системы Основные программы для работы с персональным компьютером	
--	--	--	--	---	--

			задавать наводящие вопросы		
		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	Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений 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	
В/02.5	Оповещение ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии при приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием	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;	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений;	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

			Работать с базами данных; Работать с информационными системами поддержки принятия решений;	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС; Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность; Алгоритм построения баз данных; Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ;	
		Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы	Находить и использовать контактные данные	Основные нормативные правовые акты,	

		в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств	других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии); 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; Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; Управлять речевым	регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании	
--	--	---	--	---	--

			взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;	средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие (при наличии)	
		Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости)	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Формулировать сообщение о	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	

			происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		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	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи	
		Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о	Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для	

		средств регистрации	происшествия (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств) Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	приема экстренных вызовов	
		Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) 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	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Алгоритм построения баз данных Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС	

			аппаратно-программных средств) Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с базами данных	Правила русской письменной и устной речи 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	
		Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Соглашения и регламенты информационного	

				взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Правила русской письменной и устной речи	
		Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур	Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ	
В/03.5	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям при приеме и обработке экстренных	Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и (или)	Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю;	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени

	вызовов повышенной сложности	рекомендаций	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); Работать с информационными системами; Работать с информационными системами поддержки принятия решений; Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю; Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя; Работать с геоинформационными системами;	прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; Информационные системы; Геоинформационные системы; 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;	Отсутствие дефектов речи
		Уточнение у заявителя	Использовать средства	Этические нормы	

		возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку	телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Правила русской письменной и устной речи Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии Типовой перечень поводов для оказания справочно-	
--	--	--	---	--	--

				консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации	
		Поиск необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Геоинформационные системы Информационные системы	

			150 знаков в минуту Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Правила ориентирования на местности Правила русской письменной и устной речи Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Передача заявителю необходимой справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а	Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку Кратко и понятно формулировать	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов	

		также правопорядку	информацию, передаваемую заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Работать с геоинформационными системами Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных	Правила ориентирования на местности Геоинформационные системы Информационные системы Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Правила русской письменной и устной речи Основные	
--	--	--------------------	--	---	--

			рекомендаций (при наличии) Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю Работать с информационными системами Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы конфликтологии Основы паралингвистики Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для	
--	--	--	--	---	--

				приема экстренных вызовов	
		Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и (или) рекомендаций	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы конфликтологии Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан	

				Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи	
		Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	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 паралингвистики Основы конфликтологии Содержание рекомендаций по правилам поведения	

				заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Повторная передача необходимой справочной информации и (или) рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости)	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся	Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основы паралингвистики Правила ориентирования на местности Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных	

			человеку Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)	ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и (или) переданных	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Набирать текст на клавиатуре со	Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи Основные	

		рекомендаций	скоростью не менее 150 знаков в минуту Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии	
		Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Использовать средства телекоммуникации, применяемые для	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основы паралингвистики	

			справочно-консультативной помощи заявителю Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Основы конфликтологии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан	
--	--	--	---	--	--

			Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Правила русской письменной и устной речи Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
		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)	Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Структура и порядок использования	

			Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю	применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Геоинформационные системы Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Осуществление с помощью аппаратно-программных средств	Управлять вызовом с использованием функциональных	Правила электробезопасности при использовании	

		коммуникации заявителя со специалистами других служб для передачи специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости)	возможностей телефонии Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Работать с информационными системами Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Основы конфликтологии Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в	
--	--	---	--	---	--

			Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основы паралингвистики	
		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)	Работать с информационными системами поддержки принятия решений Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю	Основы конфликтологии Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях	

			Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю Находить и использовать контактные данные других служб, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	Правила русской письменной и устной речи Основы паралингвистики Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основы психологии детского возраста, психологии лиц	
--	--	--	--	--	--

				старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
В/04.5	Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности	Оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов (далее - специалисты) в определении необходимости комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Использовать резервные информационные	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Информационные системы; Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; Этические нормы общения, речевой и	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени Отсутствие дефектов речи

			ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами	деловой этикет; Основы конфликтологии; Правила русской письменной и устной речи; Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов; Основы паралингвистики;	
		Оказание консультативной	Находить контактные данные дежурно-	Соглашения и регламенты	

		помощи специалистам в определении перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению о происшествии	диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств); Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям; Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;	информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Информационные системы Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	
--	--	---	--	--	--

				Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Основы конфликтологии Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ	
		Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии,	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для	

		требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, в ЭОС, АВС и ЕДДС с учетом их функциональной и территориальной принадлежности с помощью аппаратно-программных средств	служб о происшествии Работать с информационными системами Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств) Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами поддержки принятия решений Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Управлять речевым	приема экстренных вызовов Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты	
--	--	--	--	---	--

			взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к реагированию на происшествие других служб	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 Определять с учетом	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур,	

			типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно- консультативной помощи Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Работать с информационными системами поддержки принятия решений	участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Принцип работы информационного комплекса помощи	
--	--	--	---	--	--

				принятия решений Правила русской письменной и устной речи	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие	Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с информационными системами Определять с учетом типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно-консультативной помощи Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении	

			сбоях в работе аппаратно-программных средств) Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих комплексному оповещению Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и 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) Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
		Оказание консультативной помощи специалистам в передаче сообщения о происшествии в другие службы с помощью аппаратно-программных средств	Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Работать с информационными системами поддержки принятия решений Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	Основы паралингвистики Основы конфликтологии Информационные системы Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	

			Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Оказание консультативной помощи специалистам в регистрации факта передачи сообщения в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации	Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	

			Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам	Правила русской письменной и устной речи	
		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	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с информационными системами Использовать средства телекоммуникации, применяемые для приема экстренных	Информационные системы Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении	

			вызовов (сообщений о происшествиях), справочно-консультативной помощи заявителю, оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств)	безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи заявителю других служб	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций Принцип работы информационного	

			Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с информационными системами Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	комплекса помощи принятия решений Информационные системы Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет 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 Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ	
		Оказание консультативной помощи специалистам в определении перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю справочной информации и (или) рекомендаций	Определять с учетом типа происшествия перечень других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию специальной справочно-консультативной помощи Работать с информационными системами Кратко и понятно формулировать	Правила русской письменной и устной речи Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Нормативные правовые акты и методические	

			информацию, предоставляемую специалистам Находить и использовать контактные данные других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происхождения для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию	документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
--	--	--	--	---	--

				Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ	
		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	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Работать с информационными системами Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшегося человеку Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Информационные системы Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Типовой перечень поводов для оказания специальной справочно-консультативной	

			программных средств) Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Работать с информационными системами поддержки принятия решений	помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		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	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях,	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	

			когда участниками коммуникации являются несколько человек		
		Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС 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 Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, их назначение,	

				структура, функции, территориальная ответственность Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Правила русской письменной и устной речи 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)	
		Оказание консультативной помощи специалистам в координации действий заявителя и	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;	

		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	Кратко и понятно формулировать информацию, предоставляемую специалистам Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Быть коммуникабельным, понятно излагать требуемую информацию Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и	
--	--	---	--	---	--

				методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы конфликтологии Типовой перечень и содержание специальных рекомендаций, а также соответствующих им методических документов, применяемых для предоставления специальных рекомендаций Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Основные нормативные правовые акты, регламентирующие	
--	--	--	--	---	--

				деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии)	
В/08.5	Сурдокомментирование с целью обеспечения информационной доступности окружающей среды	Анализ окружающей информации, получаемой посредством наблюдения	Ранжировать детали описания на более и менее важные;	Информационные системы;	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
		Подбор необходимого способа донесения информации о внешней обстановке гражданину с нарушением слуха	Использовать различные способы коммуникации (дактилология, жестовый язык, письмо на ладони) на скорости, сопоставимой с темпом устной речи и наиболее приемлемой для получателя услуг Ранжировать детали	Различные способы коммуникаций (письмо на ладони, дактилология, жестовый язык); Социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия,	

			описания на более и менее важные Осуществлять выбор времени (момента) передачи информации о внешнем мире (окружающей среде)	особенности психологии личности, в том числе личности - получателя услуг; Технические средства сурдокоммуникации;	- Оператор-сурдопереводчик Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности сурдопереводчика
		Описание основных визуальных и звуковых особенностей окружающей среды и коммуниканта гражданину с нарушением слуха	Использовать различные способы коммуникации (дактилология, жестовый язык, письмо на ладони) на скорости, сопоставимой с темпом устной речи и наиболее приемлемой для получателя услуг Ранжировать детали описания на более и менее важные Четко формулировать описание предмета, явления	Технические средства сурдокоммуникации Различные способы коммуникаций (письмо на ладони, дактилология, жестовый язык) Правила комментирования различных объектов для неслышащих граждан	
		Оказание помощи при межличностном общении инвалида по слуху	Использовать различные способы коммуникации (дактилология, жестовый язык, письмо на ладони) на скорости, сопоставимой с темпом устной речи и	Правила комментирования различных объектов для неслышащих граждан Социокультурные, социально-психологические,	

			наиболее приемлемой для получателя услуг Четко формулировать описание предмета, явления	психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия, особенности психологии личности, в том числе личности - получателя услуг Технические средства сурдокоммуникации Различные способы коммуникаций (письмо на ладони, дактилология, жестовый язык) Информационные системы	
		Определение первостепенных элементов, описание которых способно передать неслышащему гражданину особенности окружающей обстановки	Осуществлять выбор времени (момента) передачи информации о внешнем мире (окружающей среде) Использовать различные способы коммуникации (дактилология, жестовый язык, письмо на ладони) на скорости, сопоставимой с темпом устной речи и наиболее приемлемой	Информационные системы Правила комментирования различных объектов для неслышащих граждан Различные способы коммуникаций (письмо на ладони, дактилология, жестовый язык) Технические средства	

			для получателя услуг Четко формулировать описание предмета, явления Ранжировать детали описания на более и менее важные	сурдокоммуникации	
--	--	--	---	-------------------	--

10. Возможные наименования должностей, профессий и иные дополнительные характеристики:

Связанные с квалификацией наименования должностей, профессий, специальностей, групп, видов деятельности, компетенций и прочее	Документ, цифровой ресурс	Код по документу (ресурса)	Полное наименование и реквизиты документа (адрес ресурса)
Старший специалист по приему и обработке экстренных вызовов	ОКЗ	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы
	ОКВЭД	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
	ОКСО, ОКСВНК	2.20.02.05	Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

11. Основные пути получения квалификации:

Формальное образование и обучение (тип образовательной программы, при необходимости - направление подготовки/специальность/профессия, срок обучения и особые требования, возможные варианты):

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена

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

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

Не менее шести месяцев специалистом по приему и обработке экстренных вызовов

Неформальное образование и самообразование (возможные варианты)

-

12. Особые условия допуска к работе:

Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров

Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда

Наличие I группы по электробезопасности

13. Наличие специального права в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, необходимого для выполнения работы (при наличии):

-

14. Перечень документов, необходимых для прохождения профессионального экзамена по соответствующей квалификации:

- 1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по профилю подтверждаемой квалификации
- 2) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования по специальности «Организация сурдокоммуникации»
- 3) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности
- 4) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

или

- 1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена
- 2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам профессиональной переподготовки по профилю подтверждаемой квалификации
- 3) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования по специальности «Организация сурдокоммуникации»
- 4) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности
- 5) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

или

- 1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена
- 2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам повышения квалификации по профилю подтверждаемой квалификации
- 3) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования по специальности «Организация сурдокоммуникации»
- 4) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности
- 5) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее шести месяцев

15. Срок действия свидетельства: 5 лет

Приложение 6
к приказу АНО НАРК
от 16.07.2025 № 94/25-ПР

**Наименования квалификаций и требования к квалификациям, на соответствие которым проводится независимая оценка
квалификации, представленные СПК в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях**

1. Наименование квалификации	Ведущий специалист по приему и обработке экстренных вызовов (6-й уровень квалификации)
2. Номер квалификации	12.00200.08
3. Уровень (подуровень) квалификации	6
4. Область профессиональной деятельности	Обеспечение безопасности
5. Вид профессиональной деятельности	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов
6. Реквизиты протокола Совета об одобрении квалификации	от 25.12.2024 № 43
7. Реквизиты приказа Национального агентства об утверждении квалификации	от 16.07.2025 № 94/25-ПР

8. Основание разработки квалификации:

Вид документа	Полное наименование и реквизиты документа
Профессиональный стандарт (при наличии)	«Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», приказ Минтруда России от 06.10.2021 № 681н
Квалификационное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации (при наличии)	
Квалификационная характеристика, связанная с видом профессиональной деятельности	

9. Трудовые функции (профессиональные задачи, обязанности) и их характеристики:

Код (при наличии профессионального стандарта)	Наименование трудовой функции (профессиональной задачи, обязанности)	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания	Дополнительные сведения (при необходимости)
С/01.6	Первоначальная подготовка специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Ознакомление специалиста по приему и обработке экстренных вызовов с локальным нормативным актом, регламентирующим проведение стажировки, планом проведения стажировки	Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс; Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения; Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы; Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал;	Правовые основы образовательной деятельности, включая локальные нормативные акты, регламентирующие проведение стажировки; Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий; Этические нормы общения, речевой и деловой этикет; Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Учебно-методические программы и пособия для проведения	

				стажировки;	
		Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов сущности трудовых функций специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей	Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Методы планирования стажировки, организации учебного и учебно-производственного процесса Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Учебно-методические программы и пособия для проведения	

			профессиональной подготовки Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс	стажировки	
		Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов содержания нормативных правовых актов, регламентирующих прием и обработку экстренных вызовов в	Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по	Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	

		ЦОВ	приему и обработке экстренных вызовов Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Работать с персональным компьютером Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	
--	--	-----	---	---	--

			процесс Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Работать с информационными системами		
		Разъяснение специалисту по приему и обработке	Быть коммуникабельным, понятно излагать	Нормативные правовые акты и методические	

		экстренных вызовов содержания нормативных правовых актов, регламентирующих работу ЭОС, АВС и ЕДДС	учебный материал Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения 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 Готовить необходимые для учебного процесса презентационные	документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий 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 Этические нормы	
--	--	--	--	---	--

			материалы Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки	общения, речевой и деловой этикет Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Методы планирования стажировки, организации учебного и учебно-производственного процесса Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	
		Демонстрация специалисту по приему и обработке экстренных вызовов приемов и методов, применяемых при проведении опроса заявителя в зависимости от	Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения	Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Методы планирования стажировки, организации учебного	

		характера вызова (повода обращения)	Работать с персональным компьютером Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Работать с информационными системами Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	и учебно-производственного процесса Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Геоинформационные системы Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки Информационные системы Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных	
--	--	--	--	--	--

			Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Работать с геоинформационными системами	вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Основные программы для работы с персональным компьютером Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Требования охраны труда Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	
		Разъяснение специалисту по	Устанавливать со специалистом по	Основы методики преподавания, виды и	

		приему и обработке экстренных вызовов принципов определения (выявления) угроз и степени угроз жизни, здоровью и имуществу граждан, а также правопорядку при проведении опроса заявителя	приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке	приемы современных педагогических технологий Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Методы планирования стажировки, организации учебного и учебно-производственного процесса Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Информационные	
--	--	--	---	---	--

			специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Работать с информационными системами Работать с персональным компьютером Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы	системы	
		Руководство	Отбирать и	Основные	

		действиями специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по определению адреса (места) происхождения со слов заявителя и (или) с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам	интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Основы административной и экономической географии субъекта Российской Федерации Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Геоинформационные	
--	--	--	---	---	--

			Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Работать с информационными системами Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Работать с персональным компьютером Работать с геоинформационными системами	системы Методы планирования стажировки, организации учебного и учебно-производственного процесса Требования охраны труда Информационные системы Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основные программы	
--	--	--	---	--	--

			Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал	для работы с персональным компьютером Основы топографии	
		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	Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Работать с информационными системами Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Работать с геоинформационными системами Пользоваться различными формами,	Основы административной и экономической географии субъекта Российской Федерации Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Геоинформационные системы Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Информационные системы Основные программы для работы с персональным компьютером	

			методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Работать с персональным компьютером 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	Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Требования охраны труда Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основы топографии Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ	
		Консультирование специалиста по	Работать с информационными	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение,	

		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	системами Работать с геоинформационными системами Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения,	структура, функции, территориальная ответственность Геоинформационные системы Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Информационные системы Нормативные	
--	--	--	---	--	--

			учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Работать с персональным компьютером 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	правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Основы административной и экономической географии субъекта Российской Федерации Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Требования охраны труда Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные сведения о транспортной	
--	--	--	--	---	--

			также аудиовизуальные средства обучения	инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Основные программы для работы с персональным компьютером	
		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)	Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Работать с информационными системами Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке	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) Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку	

			экстренных вызовов Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Работать с персональным компьютером Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал	экстренных вызовов в ЦОВ Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Требования охраны труда Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Информационные системы Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	
--	--	--	--	--	--

			Работать с геоинформационными системами Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы	Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные программы для работы с персональным компьютером Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Геоинформационные системы	
		Инструктирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по способам оповещения ЭОС,	Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в	

		АВС, ЕДДС и других служб с помощью аппаратно-программных средств	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 Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы	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) Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	
--	--	---	--	--	--

			Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Работать с персональным компьютером Работать с информационными системами	Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Требования охраны труда Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Основы конфликтологии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная	
--	--	--	---	---	--

				ответственность Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС	
		Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил взаимодействия с руководством дежурной смены ЦОВ в соответствии с регламентирующими документами	Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии 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	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки	

			необходимые для учебного процесса презентационные материалы Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения 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	
--	--	--	---	--------------------	--

			экстренных вызовов		
		Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов приемов и методов, применяемых при оказании справочно-консультативной помощи заявителям	Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать	Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Методы планирования стажировки, организации учебного и учебно-производственного процесса Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	

			обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Работать с персональным компьютером Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Требования охраны труда Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы конфликтологии Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основы психологии детского возраста, психологии лиц	
--	--	--	--	--	--

				старшего возраста и маломобильных групп граждан Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	
		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	Работать с персональным компьютером Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Устанавливать со	Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий	

		заявителям	специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Пользоваться	Информационные системы Геоинформационные системы Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Требования охраны труда Основные программы для работы с персональным компьютером Методы планирования стажировки, организации учебного и учебно-производственного процесса Правила электробезопасности	
--	--	------------	---	---	--

			различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами	при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил работы с вызовами, требующими направления в систему информационного обслуживания населения	Работать с информационными системами Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Работать с персональным компьютером	Основные программы для работы с персональным компьютером Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Требования охраны труда Геоинформационные системы	

			Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Работать с геоинформационными системами Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности	Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема	
--	--	--	---	--	--

			специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал	экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Информационные системы Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	
		Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил регистрации информации с помощью аппаратно-программных средств и резервных средств регистрации	Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Работать с	Основные программы для работы с персональным компьютером Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по	

			персональным компьютером 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 Работать с информационными системами Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы	приему и обработке экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Информационные системы Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Учебно-методические программы и пособия для проведения	
--	--	--	---	---	--

			Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Работать с геоинформационными системами	стажировки Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Требования охраны труда Геоинформационные системы Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ 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 Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	
		Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил использования формализованных классификаторов, применяемых в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ	Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Пользоваться различными формами,	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Требования охраны труда Учебно-методические программы и пособия для проведения	

			методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Готовить	стажировки Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные программы для работы с персональным компьютером	
--	--	--	--	--	--

			необходимые для учебного процесса презентационные материалы Работать с персональным компьютером Работать с информационными системами		
		Руководство действиями специалиста по приему и обработке экстренных вызовов при использовании средств телекоммуникации, находящихся на автоматизированном рабочем месте и применяемых для приема экстренных вызовов	Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Работать с персональным компьютером Работать с информационными системами Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке	Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Информационные системы Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Этические нормы	

			специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие	общения, речевой и деловой этикет Основные программы для работы с персональным компьютером Требования охраны труда	
--	--	--	---	---	--

			профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы		
		Руководство действиями специалиста по приему и обработке экстренных вызовов при управлении вызовами с использованием функциональных возможностей телефонии	Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные	Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Основные программы для работы с	

			особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Работать с персональным компьютером Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки	персональным компьютером Требования охраны труда Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Консультирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по вопросам использования резервных информационных ресурсов, хранимых в печатном виде, включая топографические карты	Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной	Основы топографии Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы методики	

			подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения	преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий	
		Инструктирование специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по правилам приема СМС-сообщений, сообщений, поступающих от систем мониторинга и посредством	Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения	Геоинформационные системы Информационные системы Основные программы для работы с персональным компьютером	

		мобильных приложений, вызовов и сообщений, поступающих из центра ГНСС	Работать с геоинформационными системами Работать с персональным компьютером Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Работать с информационными системами	Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Требования охраны труда Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
--	--	--	--	--	--

			Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения	Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	
		Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов порядка и способов	Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в	Информационные системы Основные программы для работы с	

		передачи в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС и ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС	процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Работать с персональным компьютером Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Быть	персональным компьютером Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Геоинформационные системы Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	
--	--	--	---	--	--

			коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Работать с геоинформационными системами Работать с информационными системами Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки	Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Назначение, структура и функции аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	
--	--	--	--	--	--

				Требования охраны труда Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		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	Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	

			профессиональной подготовки Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал		
		Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов методов вербального и невербального взаимодействия с заявителем в зависимости от его психологического состояния	Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения,	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы конфликтологии Основы психологии экстремальных ситуаций Основы паралингвистики Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки Основы методики преподавания, виды и приемы современных	

			учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	педагогических технологий Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	
--	--	--	---	---	--

		Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов порядка действий при сбоях в работе аппаратно-программных средств	Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Пользоваться различными формами,	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Требования охраны труда Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Методы работы с	
--	--	---	--	---	--

			методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Работать с персональным компьютером Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки	информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	
		Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов правил безопасности на рабочем месте	Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные	Требования охраны труда Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основы методики преподавания, виды и	

			средства обучения Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки	приемы современных педагогических технологий Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	
--	--	--	--	--	--

		Разъяснение специалисту по приему и обработке экстренных вызовов основных этических норм общения, правил речевого и делового этикета	Быть коммуникабельным, понятно излагать учебный материал Подбирать и использовать формы, методы и приемы обучения, учитывающие специфику стажировки и индивидуальные особенности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Устанавливать со специалистом по приему и обработке экстренных вызовов эффективные коммуникации, способствующие профессиональной подготовке, настраивать обучающегося на достижение целей профессиональной подготовки Пользоваться различными формами, методами и приемами	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Учебно-методические программы и пособия для проведения стажировки Основы психологии экстремальных ситуаций Основы конфликтологии Основы паралингвистики Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки	
--	--	---	---	--	--

			обучения, включая современные технологии обучения Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы	экстренных вызовов	
C/02.6	Проведение стажировки специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Аудиоконтроль (в режиме реального времени) опроса заявителя, проводимого специалистом 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; Выявлять недостаточность сведений и неточности в полученных специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Основы психологии экстренных ситуаций; Правила русской письменной и устной речи; Методы работы с информацией,	

			ходе опроса заявителя сведениях, оперативно формулировать в помощь специалисту по приему и обработке экстренных вызовов уточняющие вопросы к заявителю; Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции 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; Работать с	применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов; Принцип работы IP-телефонии; Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами; Основы конфликтологии; Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; Требования охраны труда; Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации	
--	--	--	--	--	--

			геоинформационными системами; Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению; Работать с IP-телефонией;	для приема 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)	Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу 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 Выявлять недостаточность сведений и	Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Основы конфликтологии Правила русской письменной и устной речи Требования охраны труда Принцип работы IP-телефонии Формализованные классификаторы, применяемые в рамках	

			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 Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ	
		Оценка (в режиме реального времени)	Оценивать психологическое	Основы паралингвистики	

		адекватности речевого взаимодействия психологическому состоянию заявителя, а также применяемых специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в ходе опроса заявителя невербальных атрибутов речи	состояние заявителя, оперативно корректировать применяемые специалистом по приему и обработке экстренных вызовов приемы речевого взаимодействия и невербальные атрибуты речи Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу 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 Выявлять недостаточность сведений и неточности в полученных	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Основы психологии экстренных ситуаций Основы психологии труда Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Требования охраны труда Основы конфликтологии	
--	--	---	--	---	--

			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		
		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	Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов 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	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Основы психологии труда Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие	

			к заявителю Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции 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	прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Требования охраны труда Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Контроль (в режиме реального времени) определения специалистом по приему и обработке экстренных вызовов адреса (места) происшествия (в ходе	Выявлять недостаточность сведений и неточности в полученных специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в	Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Требования охраны труда	

		опроса заявителя и с использованием специализированных аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов)	ходе опроса заявителя сведениях, оперативно формулировать в помощь специалисту по приему и обработке экстренных вызовов уточняющие вопросы к заявителю Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению Работать с геоинформационными системами 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	Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Основы топографии Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов,	
--	--	---	---	--	--

			опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Геоинформационные системы Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		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	Выявлять недостаточность сведений и неточности в полученных специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в ходе опроса заявителя сведениях, оперативно формулировать в помощь специалисту	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Нормативные	

			по приему и обработке экстренных вызовов уточняющие вопросы к заявителю Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции 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 Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	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 Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ	
--	--	--	--	---	--

		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	Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов 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 Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ 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 Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	
--	--	--	---	--	--

			Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов		
		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	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 Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их	Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении	

			устранению Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	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	
		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	Работать с IP-телефонией Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Назначение, структура и функциональные возможности аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Принцип работы IP-	

			Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению 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 Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции	телефонии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы конфликтологии	
--	--	--	--	---	--

			специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Правила русской письменной и устной речи Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Требования охраны труда	
		Подтверждение информации для руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, привлечения (при необходимости) к реагированию на	Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ	

		происшествие других служб, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия	Работать с IP-телефонией Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Принцип работы IP-телефонии Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Виды, принципы работы и правила	
--	--	--	---	--	--

				использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Требования охраны труда	
		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	Работать с геоинформационными системами Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Работать с IP-телефонией	Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Принцип работы IP-телефонии Правила русской письменной и устной речи	

				Назначение, структура и функциональные возможности аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Требования охраны труда Геоинформационные системы	
		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	Выявлять недостаточность сведений и неточности в полученных специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в ходе опроса заявителя сведениях, оперативно формулировать в	Основы топографии Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие	

		дополнительного получения информации о происшествии	помощь специалисту по приему и обработке экстренных вызовов уточняющие вопросы к заявителю 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 Работать с геоинформационными системами Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке	прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Геоинформационные системы Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Требования охраны труда Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ	
--	--	--	--	--	--

			экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Контроль (в режиме реального времени) своевременности информирования специалистом по	Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и	Принцип работы IP-телефонии Правила русской письменной и устной	

		приему и обработке экстренных вызовов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии	корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Работать с IP-телефонией 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	речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Требования охраны	
--	--	---	---	---	--

			к заявителю Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению	труда 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	
		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	Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу 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	Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	

		службы уже оповещены	Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов 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	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Требования охраны труда Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи заявителям и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации	
		Контроль (в режиме реального времени) приема специалистом по приему и обработке экстренных вызовов СМС-сообщений, сообщений,	Работать с геоинформационными системами Оперативно оценивать поступающую информацию о	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	

		поступающих от систем мониторинга и посредством мобильных приложений, вызовов и сообщений, поступающих из центра ГНСС	происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов 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 Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Правила русской письменной и устной речи Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Требования охраны труда Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку	
--	--	--	---	---	--

				экстренных вызовов в ЦОВ	
				Геоинформационные системы	
		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	Работать с геоинформационными системами 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 Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Геоинформационные системы Требования охраны труда Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в	

			Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению	ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		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	Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов 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 Выявлять недостатки	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	

			в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов		
		Контроль (в режиме реального времени) присвоения происшествию специалистом по приему и обработке экстренных вызовов признака ЧС	Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Выявлять недостаточность сведений и неточности в полученных специалистом по	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические	

			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 Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Требования охраны труда Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ	
		Контроль (в режиме реального времени) автоматизированной передачи	Анализировать ход опроса заявителя, выявлять нарушения алгоритма его	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия	

		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	проведения и корректировать работу специалиста по приему и обработке экстренных вызовов 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 Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и	структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Требования охраны труда Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Методы работы с информацией, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов	
--	--	--	--	---	--

			принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Правила русской письменной и устной речи	
		Дублирование отдельных действий специалиста по приему и обработке экстренных вызовов (при необходимости)	Дублировать отдельные действия специалиста по приему и обработке экстренных вызовов с использованием аппаратно-программных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке	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 Требования охраны труда Правила электробезопасности	

			экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению	при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Перехват экстренного вызова в случае несоответствия сложности вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов с использованием функциональных возможностей аппаратно-программных средств	Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции 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 Дублировать отдельные действия специалиста по приему и обработке экстренных вызовов с использованием аппаратно-программных средств, применяемых для	Виды, принципы работы и правила использования средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов, включая функциональные возможности телефонии для управления вызовами Требования охраны труда Принцип работы IP-телефонии Назначение, структура и функциональные возможности аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Правила электробезопасности	

			приема и обработки экстренных вызовов	при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
			Работать с IP-телефонией		
		Фиксирование, разбор и анализ ошибок, допущенных специалистом по приему и обработке экстренных вызовов в ходе приема и обработки экстренных вызовов	Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению Оперативно оценивать поступающую информацию о происшествии и принимать решения о соответствии характера (сложности) экстренного вызова уровню компетенции специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Основы психологии труда Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Предоставление специалисту по приему и обработке экстренных вызовов рекомендаций по повышению качества его профессиональной деятельности	Выявлять недостатки в работе специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, формулировать и предоставлять рекомендации по их устранению	Требования охраны труда Правила русской письменной и устной речи Основы психологии труда	

				Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		Учет результатов работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов по установленной системе показателей	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	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи	
		Составление отчетов по результатам работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Формировать электронные таблицы для учета результатов работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации	

				для приема экстренных вызовов	
				Требования охраны труда	
C/03.6	Оценка готовности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	Оценка в соответствии с установленными правилами результатов работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов в ходе стажировки	Оценивать работу специалистов по приему и обработке экстренных вызовов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; 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; Определять степень	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Основы управления персоналом; 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;	

			мотивации специалиста по приему и обработке экстренных вызовов к профессиональной деятельности и профессиональному развитию;	Современные технологии оценки профессиональных знаний; Основы психологии труда;	
		Оценка в соответствии с установленными правилами наличия у специалиста по приему и обработке экстренных вызовов мотивации к профессиональной деятельности и профессиональному развитию	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	Методические документы, применяемые для оценки готовности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов Современные технологии оценки профессиональных знаний Основы психологии труда Основы управления персоналом	

			экстренных вызовов		
		Оценка в соответствии с установленными правилами наличия у специалиста по приему и обработке экстренных вызовов профессионально-личностных качеств, необходимых для занятия профессиональной деятельностью	Определять профессионально-личностные качества специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, необходимые для приема и обработки экстренных вызовов Определять степень мотивации специалиста по приему и обработке экстренных вызовов к профессиональной деятельности и профессиональному развитию Формулировать с использованием учебно-методических материалов перечень вопросов для оценки профессиональных знаний специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Система статистических показателей, применяемых для учета результатов работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Основы психологии труда Современные технологии оценки профессиональных знаний	
		Составление и представление руководителю структурного подразделения ЦОВ отзыва-рекомендации	Обобщать и анализировать учетные данные, формировать сводные таблицы и аналитические отчеты;	Методические документы, применяемые для оценки готовности специалистов по приему и обработке	

		по результатам работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов		экстренных вызовов к самостоятельной работе 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)	Формулировать с использованием учебно-методических материалов перечень вопросов для оценки профессиональных знаний специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Работать с информационными системами поддержки принятия решений Работать с базами данных	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; Алгоритм построения баз данных;	
		Проведение аттестации специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Работать с информационными системами поддержки принятия решений Обобщать и анализировать учетные данные, формировать сводные таблицы и аналитические отчеты Определять степень мотивации	Современные технологии оценки профессиональных знаний Система статистических показателей, применяемых для учета результатов работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	

			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 Оценивать работу специалистов по приему и обработке экстренных вызовов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Формулировать с использованием учебно-методических материалов перечень вопросов для оценки профессиональных знаний специалиста по	Методические документы, применяемые для оценки готовности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов Основы психологии труда Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
--	--	--	--	---	--

			приему и обработке экстренных вызовов		
		Оценка результатов аттестации специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Работать с базами данных Обобщать и анализировать учетные данные, формировать сводные таблицы и аналитические отчеты Оценивать работу специалистов по приему и обработке экстренных вызовов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	Алгоритм построения баз данных Методические документы, применяемые для оценки готовности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов Современные технологии оценки профессиональных знаний Система статистических показателей, применяемых для учета результатов работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Основы психологии труда	
		Подготовка проекта протокола результатов проведения	Обобщать и анализировать учетные данные,	Методические документы, применяемые для	

		аттестации специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	формировать сводные таблицы и аналитические отчеты	оценки готовности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов к самостоятельной работе по приему и обработке экстренных вызовов	
C/04.6	Мониторинг качества работы специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Выборочный аудиоконтроль работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов, в отношении которого проводится проверка (далее - проверяемый специалист)	Оценивать работу проверяемых специалистов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Анализировать работу проверяемых специалистов; Использовать специализированные аппаратно-программные средства для осуществления мониторинга качества работы специалистов;	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Основы психологии экстремальных ситуаций; Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта	

				Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; Основы конфликтологии; Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов; Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ; Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; Правила русской письменной и устной речи; Этические нормы	
--	--	--	--	--	--

				общения, речевой и деловой этикет; Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность; Основы психологии труда; 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); Методические документы, применяемые в рамках мониторинга качества работы специалистов в ЦОВ; Основы паралингвистики;	
		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	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 Анализировать работу проверяемых специалистов	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Соглашения и регламенты информационного взаимодействия	

				структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом алгоритма (правил) опроса заявителя в зависимости от характера вызова (повода обращения) заявителя в режиме аудиоконтроля	Оценивать работу проверяемых специалистов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Анализировать работу проверяемых специалистов Использовать специализированные аппаратно-программные средства для осуществления	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	

			мониторинга качества работы специалистов		
		Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом алгоритма (правил) опроса заявителя в зависимости от особенностей адреса (места) происхождения в режиме аудиоконтроля	Оценивать работу проверяемых специалистов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Анализировать работу проверяемых специалистов Использовать специализированные аппаратно-программные средства для осуществления мониторинга качества работы специалистов	Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	

				Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		Выборочная проверка полноты и достоверности сведений, зафиксированных проверяемым специалистом с помощью аппаратно-программных средств (путем сопоставления аудиозаписи и соответствующей ей регистрационной записи)	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 Анализировать работу проверяемых специалистов	Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ	
		Выборочная проверка правильности определения проверяемым специалистом перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, подлежащих оповещению, в	Оценивать работу проверяемых специалистов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю	

		зависимости от характера вызова (повода обращения) и административно-территориальной принадлежности адреса (места) происшествия	Использовать специализированные аппаратно-программные средства для осуществления мониторинга качества работы специалистов Анализировать работу проверяемых специалистов	специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) 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 Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ 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	
		Выборочная проверка показателей своевременности оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб проверяемым специалистом в соответствии с документами, регламентирующими обработку экстренного вызова в ЦОВ	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 Анализировать работу проверяемых	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Перечень ЭОС, АВС и	

			специалистов	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)	
		Выборочная проверка адекватности речевого взаимодействия проверяемого специалиста психологическому состоянию заявителя, а также применяемых им в ходе опроса заявителя невербальных атрибутов речи в режиме аудиоконтроля	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	Основы паралингвистики Основы психологии экстремальных ситуаций Основы конфликтологии Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан	

			работы специалистов Анализировать работу проверяемых специалистов	Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом правил устной передачи информации в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) другие службы в режиме аудиоконтроля	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 Анализировать работу	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Перечень и направления деятельности других служб, которые могут	

			проверяемых специалистов	быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Основы конфликтологии Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные географические названия в зоне	
--	--	--	---------------------------------	---	--

				обслуживания ЦОВ	
		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	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 Анализировать работу проверяемых специалистов	Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи заявителям и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Правила русской письменной и устной речи Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основы конфликтологии Соглашения и	

				регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в 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) Этические нормы общения, речевой и	
--	--	--	--	--	--

				деловой этикет	
		Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом правил русской письменной и устной речи (в режиме аудиоконтроля и путем проверки регистрационных записей)	Оценивать работу проверяемых специалистов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Анализировать работу проверяемых специалистов Использовать специализированные аппаратно-программные средства для осуществления мониторинга качества работы специалистов	Правила русской письменной и устной речи	
		Выборочная проверка соблюдения проверяемым специалистом речевого этикета и норм этического общения с заявителем в режиме аудиоконтроля	Оценивать работу проверяемых специалистов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Использовать специализированные аппаратно-программные средства	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы психологии экстремальных ситуаций Основы конфликтологии	

			для осуществления мониторинга качества работы специалистов Анализировать работу проверяемых специалистов	Основы паралингвистики Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		Выявление и фиксирование трудностей в работе специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Анализировать работу проверяемых специалистов Оценивать работу проверяемых специалистов в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	Методические документы, применяемые в рамках мониторинга качества работы специалистов в ЦОВ Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Основы психологии труда Формализованные классификаторы,	

				применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основные географические названия 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) Основы психологии детского возраста, психологии лиц	
--	--	--	--	---	--

				старшего возраста и маломобильных групп граждан Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи заявителям и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Основы психологии экстремальных ситуаций Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики 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 Система статистических показателей, применяемых для учета и отчетности о результатах работы специалистов	
		Формирование учетной документации мониторинга качества работы проверяемых специалистов	Использовать специализированные аппаратно-программные средства для осуществления мониторинга качества работы специалистов Обобщать и анализировать учетные данные, формировать сводные таблицы и аналитические отчеты	Основы психологии труда Система статистических показателей, применяемых для учета и отчетности о результатах работы специалистов Правила русской письменной и устной речи	

				Методические документы, применяемые в рамках мониторинга качества работы специалистов в ЦОВ	
		Формирование статистической отчетности о результатах работы проверяемых специалистов	Обобщать и анализировать учетные данные, формировать сводные таблицы и аналитические отчеты	Система статистических показателей, применяемых для учета и отчетности о результатах работы специалистов Методические документы, применяемые в рамках мониторинга качества работы специалистов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи	
		Подготовка для руководства ЦОВ предложений по повышению эффективности работы специалистов	Обобщать и анализировать учетные данные, формировать сводные таблицы и аналитические отчеты	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Методические документы, применяемые в рамках	

				мониторинга качества работы специалистов в ЦОВ	
С/05.6	Проведение инструктажа и тренингов для специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Выявление потребностей в проведении инструктажа и тренингов для специалистов	Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс;	Научные и практические проблемы профессиональной деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов; Основы психологии труда; Методы планирования, организации учебного и учебно-производственного процесса;	
		Изучение российского и зарубежного передового опыта профессиональной деятельности специалистов	Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов;	Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Научные и практические проблемы профессиональной деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	
		Подготовка	Планировать и	Методы	

		тематического плана проведения периодического инструктажа и тренингов для специалистов	организовывать учебный и учебно-производственный процесс Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	планирования, организации учебного и учебно-производственного процесса Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	
--	--	---	--	--	--

				Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Правила русской письменной и устной речи	
		Подготовка расписания периодического инструктажа и тренингов для специалистов в соответствии с графиками их работы	Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Методы планирования, организации учебного и учебно-производственного процесса Правила русской письменной и устной речи Основы психологии труда	
		Подготовка учебно-методических и презентационных материалов для проведения инструктажа и тренингов	Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Отбирать и	Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Правила использования аппаратно-программных средств, применяемых в	

			интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Правила русской письменной и устной речи Требования охраны труда, производственной санитарии	
		Проведение инструктажа специалистов в связи с изменениями и введением новых нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих прием и обработку экстренных вызовов	Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке	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	

			специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Понятно излагать учебный материал и готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Организовывать работу всех обучающихся в группе Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс	безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи заявителям и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ	
		Проведение	Понятно излагать	Административно-	

		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	учебный материал и готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Организовывать работу всех обучающихся в группе	территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Актуальное состояние транспортной инфраструктуры в зоне обслуживания ЦОВ, планируемые и ожидаемые изменения в связи с проведением ремонтно-строительных работ Основы топографии Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Правила ориентирования на местности Этические нормы	
--	--	---	--	---	--

			Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс	общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий	
		Проведение инструктажа специалистов по правилам русской письменной и устной речи, этическим нормам общения, правилам речевого этикета (при необходимости)	Понятно излагать учебный материал и готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Использовать информационно-	Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий	

			коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Организовывать работу всех обучающихся в группе Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс		
		Проведение периодического инструктажа специалистов по правилам использования аппаратно-программных средств, справочно-информационных ресурсов и средств телекоммуникации, по	Понятно излагать учебный материал и готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Работать с информационными системами поддержки принятия решений	Правила использования аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Правила использования средств	

		правилам электробезопасности	Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Организовывать работу всех обучающихся в группе Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс	телекоммуникации для приема экстренных вызовов Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи заявителям и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Основы методики преподавания, виды и приемы современных	
--	--	-------------------------------------	---	--	--

				педагогических технологий Требования охраны труда, производственной санитарии Правила русской письменной и устной речи Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
		Проведение периодического инструктажа специалистов по работе с вызовами, носящими сезонный характер	Понятно излагать учебный материал и готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Отбирать и интерпретировать учебно-методические	Актуальное состояние транспортной инфраструктуры в зоне обслуживания ЦОВ, планируемые и ожидаемые изменения в связи с проведением ремонтно-строительных работ Методы планирования, организации учебного и учебно-производственного процесса	

			материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Организовывать работу всех обучающихся в группе	Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Научные и практические проблемы профессиональной деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Правила русской письменной и устной речи	
		Проведение тренингов по внедрению новых методов и технологий работы специалистов по приему и обработке	Организовывать работу всех обучающихся в группе Пользоваться	Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий	

		экстренных вызовов различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс Понятно излагать учебный материал и готовить необходимые для учебного процесса	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
--	--	---	--	--

			презентационные материалы		
		Проведение тренингов, направленных на выработку у специалистов устойчивых навыков оценки психологического состояния заявителя, управления конфликтной ситуацией, использования невербальных атрибутов речи	Организовывать работу всех обучающихся в группе Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Понятно излагать учебный материал и готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Пользоваться различными формами, методами и приемами	Основы паралингвистики Основы конфликтологии Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан Основы психологии экстренных ситуаций Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы психологии труда Правила русской письменной и устной речи Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий	

			обучения, включая современные технологии обучения Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс		
		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	Организовывать работу всех обучающихся в группе Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Пользоваться различными формами, методами и приемами	Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Основы топографии Правила использования аппаратно-программных средств, применяемых в деятельности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Названия и расположение	

			обучения, включая современные технологии обучения Понятно излагать учебный материал и готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс	основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Актуальное состояние транспортной инфраструктуры в зоне обслуживания ЦОВ, планируемые и ожидаемые изменения в связи с проведением ремонтно-строительных работ Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Требования охраны труда, производственной санитарии Основы методики преподавания, виды и приемы современных	
--	--	--	--	--	--

				педагогических технологий	
		Проведение тренингов, направленных на выработку у специалистов устойчивых навыков использования топографической карты для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека (при необходимости)	Организовывать работу всех обучающихся в группе Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Понятно излагать учебный материал и готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Пользоваться различными формами, методами и приемами	Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Правила ориентирования на местности Актуальное состояние транспортной инфраструктуры в зоне обслуживания ЦОВ, планируемые и ожидаемые изменения в связи с проведением ремонтно-строительных работ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта	

			обучения, включая современные технологии обучения Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс	Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Основы топографии Правила русской письменной и устной речи	
		Проведение тренингов, направленных на поддержание у специалистов устойчивых навыков приема и обработки экстренных вызовов повышенной сложности	Организовывать работу всех обучающихся в группе Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Отбирать и интерпретировать	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 Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	

			учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Основы психологии труда Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Требования охраны труда, производственной санитарии 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 Правила русской письменной и устной речи Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ	
		Проведение тренингов, направленных на повышение у специалистов стрессоустойчивости и развитие способностей решать задачи в условиях ограниченного времени	Использовать информационно-коммуникационные технологии, применяемые в процессе обучения, а также аудиовизуальные средства обучения Отбирать и интерпретировать учебно-методические материалы применительно к подготовке специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	Основы методики преподавания, виды и приемы современных педагогических технологий Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы конфликтологии Правила русской письменной и устной речи Основы паралингвистики	

			Организовывать работу всех обучающихся в группе Пользоваться различными формами, методами и приемами обучения, включая современные технологии обучения Понятно излагать учебный материал и готовить необходимые для учебного процесса презентационные материалы Планировать и организовывать учебный и учебно-производственный процесс	Основы психологии труда Требования охраны труда, производственной санитарии Основы психологии экстренных ситуаций Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан	
--	--	--	--	---	--

10. Возможные наименования должностей, профессий и иные дополнительные характеристики:

Связанные с квалификацией наименования должностей, профессий, специальностей, групп, видов деятельности, компетенций и прочее	Документ, цифровой ресурс	Код по документу (ресурса)	Полное наименование и реквизиты документа (адрес ресурса)
Ведущий специалист по приему и обработке экстренных вызовов	ОКЗ	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы
	ОКВЭД	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
	ОКСО, ОКСВНК	2.20.02.05	Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

11. Основные пути получения квалификации:

Формальное образование и обучение (тип образовательной программы, при необходимости - направление подготовки/специальность/профессия, срок обучения и особые требования, возможные варианты):

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена

или

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

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

Не менее одного года старшим специалистом по приему и обработке экстренных вызовов либо не менее двух лет специалистом по приему и обработке экстренных вызовов

Неформальное образование и самообразование (возможные варианты)

-

12. Особые условия допуска к работе:

Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров

Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда

Наличие допуска группы I по электробезопасности

13.Наличие специального права в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, необходимого для выполнения работы (при наличии):

-

14. Перечень документов, необходимых для прохождения профессионального экзамена по соответствующей квалификации:

1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по профилю подтверждаемой квалификации

2) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности

3) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее двух лет

или

1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена

2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам профессиональной переподготовки по профилю подтверждаемой квалификации

3) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности

4) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее двух лет

15. Срок действия свидетельства: 5 лет

Приложение 7
к приказу АНО НАРК
от 16.07.2025 № 94/25-ПР

**Наименования квалификаций и требования к квалификациям, на соответствие которым проводится независимая оценка
квалификации, представленные СПК в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях**

1. Наименование квалификации	Главный специалист по приему и обработке экстренных вызовов (6-й уровень квалификации)
2. Номер квалификации	12.00200.09
3. Уровень (подуровень) квалификации	6
4. Область профессиональной деятельности	Обеспечение безопасности
5. Вид профессиональной деятельности	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов
6. Реквизиты протокола Совета об одобрении квалификации	от 25.12.2024 № 43
7. Реквизиты приказа Национального агентства об утверждении квалификации	от 16.07.2025 № 94/25-ПР

8. Основание разработки квалификации:

Вид документа	Полное наименование и реквизиты документа
Профессиональный стандарт (при наличии)	«Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», приказ Минтруда России от 06.10.2021 № 681н
Квалификационное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации (при наличии)	
Квалификационная характеристика, связанная с видом профессиональной деятельности	

9. Трудовые функции (профессиональные задачи, обязанности) и их характеристики:

Код (при наличии профессионального стандарта)	Наименование трудовой функции (профессиональной задачи, обязанности)	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания	Дополнительные сведения (при необходимости)
D/01.6	Организация и текущий (оперативный) контроль работы специалистов (группы специалистов) по приему и обработке экстренных вызовов	Организация и контроль приема и передачи автоматизированных рабочих мест группой специалистов в начале и в конце дежурной смены	Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания; Работать с персональным компьютером; Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля; Проверять работоспособность аппаратно-программных и телекоммуникационных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов;	Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ; Требования охраны труда, производственной санитарии; Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ; Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест); Основные программы для работы с персональным компьютером; Правила организации	

			Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов); Работать с геоинформационным и системами; Работать с информационными системами;	работы специалистов в нештатных ситуациях; Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Геоинформационные системы; Информационные системы; Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях; Правила электробезопасности при использовании	
--	--	--	---	--	--

				средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; Этические нормы общения, речевой и деловой этикет;	
		Контроль комплектности и работоспособности аппаратно-программных и телекоммуникационных средств при приеме и передаче дежурства в начале и в конце дежурной смены	Проверять работоспособность аппаратно-программных и телекоммуникационных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов Работать с информационными системами Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов)	Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) Информационные системы Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при	

			Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля Работать с персональным компьютером Работать с геоинформационным и системами	пожарах и задымлениях Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Геоинформационные системы Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Требования охраны труда, производственной санитарии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила организации работы специалистов в нештатных ситуациях Основные программы	
--	--	--	---	--	--

				для работы с персональным компьютером	
		Подготовка и проведение оперативного инструктажа группы специалистов в начале дежурной смены	Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания Работать с персональным компьютером Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля Работать с геоинформационным и системами Работать с IP-телефонией Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств	Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Основы психологии экстремальных ситуаций Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Основные программы для работы с персональным компьютером Геоинформационные системы Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических	

			(автоматизированног о рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов) Работать с информационными системами	документов Правила русской письменной и устной речи Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Основы паралингвистики Основы конфликтологии Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и	
--	--	--	--	--	--

				обработки экстренных вызовов в ЦОВ Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Требования охраны труда,	
--	--	--	--	---	--

				производственной санитарии Правила организации работы специалистов в нештатных ситуациях Основные сведения о транспортной инфраструктуре 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) Информационные системы Правила	
--	--	--	--	--	--

				электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Трудовое законодательство Российской Федерации Правила ориентирования на местности Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных	
--	--	--	--	---	--

				ресурсов, применяемых для поиска информации Принцип работы IP-телефонии Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	
		Распределение между специалистами оперативных задач в начале дежурной смены	Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания	Трудовое законодательство Российской Федерации Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и	

				методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Требования охраны труда, производственной санитарии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		Подведение итогов работы группы специалистов в конце дежурной смены	Работать с персональным компьютером Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов)	Правила русской письменной и устной речи Основы паралингвистики Основные программы для работы с персональным компьютером Требования охраны труда, производственной санитарии Основы конфликтологии	

				Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях	
		Текущий (в реальном времени) аудиоконтроль работы специалистов	Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля Работать с персональным компьютером Работать с IP-телефонией Работать с геоинформационным	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) Геоинформационные	

			и системами Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов) Работать с информационными системами	системы Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Требования охраны труда, производственной санитарии Информационные системы Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ	
--	--	--	---	--	--

				Основы конфликтологии Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации Правила ориентирования на местности Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Основы психологии экстремальных ситуаций Правила русской письменной и устной	
--	--	--	--	--	--

				речи Принцип работы IP-телефонии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях	
--	--	--	--	--	--

				Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Основы паралингвистики Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов 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 программы для работы с персональным компьютером 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) Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС	
		Текущий (в реальном времени) контроль соблюдения специалистами алгоритма (правил) опроса заявителя в зависимости от характера вызова (повода обращения) заявителя	Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля Работать с персональным компьютером Работать с информационными системами Работать с геоинформационным и системами Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-	Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Основы паралингвистики Основы психологии экстремальных ситуаций Основы конфликтологии Принцип работы IP-	

			программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов) Работать с IP-телефонией	телефонии Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Геоинформационные системы Требования охраны труда, производственной санитарии Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила организации работы специалистов в нештатных	
--	--	--	---	---	--

				ситуациях Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных	
--	--	--	--	--	--

				ресурсов, применяемых для поиска информации Инструкции по эксплуатации аппаратно- программных средств (автоматизированных рабочих мест) Информационные системы Основные программы для работы с персональным компьютером Правила русской письменной и устной речи Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Правила эксплуатации	
--	--	--	--	---	--

				автоматизированных рабочих мест ЦОВ	
				Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
		Текущий (в реальном времени) контроль соблюдения специалистами алгоритма (правил) опроса заявителя для уточнения адреса (места) происшествия	Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля Работать с персональным компьютером Работать с IP-телефонией Работать с информационными системами Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств	Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Правила ориентирования на местности Правила	

			(автоматизированног о рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов) Работать с геоинформационным и системами	эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Геоинформационные системы Информационные системы Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Требования охраны труда, производственной санитарии Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в	
--	--	--	--	--	--

				обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Основы психологии экстремальных ситуаций Основы паралингвистики Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Основы конфликтологии Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные программы для работы с персональным компьютером Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации	
--	--	--	--	--	--

				для приема экстренных вызовов Правила русской письменной и устной речи Принцип работы IP-телефонии Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования;	
--	--	--	--	---	--

				запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях Инструкции по эксплуатации аппаратно- программных средств (автоматизированных рабочих мест)	
		Текущий (в реальном времени) контроль соблюдения специалистами алгоритма (правил) оказания справочно- консультативной помощи в соответствии с требованиями регламентирующих документов	Использовать аппаратно- программные средства для осуществления задач оперативного контроля Работать с персональным компьютером Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно- программных средств (автоматизированног о рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы	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	

			пользователей (специалистов) Работать с геоинформационным и системами Работать с информационными системами Работать с IP-телефонией	правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Основы конфликтологии Принцип работы IP-телефонии Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Геоинформационные системы Правила электробезопасности при использовании средств	
--	--	--	---	---	--

				телекоммуникации для приема экстренных вызовов Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Перечень аппаратно- программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Основные программы для работы с персональным компьютером Инструкции по эксплуатации аппаратно- программных средств (автоматизированных рабочих мест) Основы психологии экстремальных ситуаций	
--	--	--	--	--	--

				Основы паралингвистики Информационные системы Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Требования охраны труда, производственной санитарии Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов	
--	--	--	--	--	--

				противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях	
		Текущий (в реальном времени) контроль полноты и достоверности сведений, зарегистрированных специалистами с помощью аппаратно-программных средств	Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля Работать с IP-телефонией Работать с персональным компьютером Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов)	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Принцип работы IP-телефонии Основные программы для работы с персональным компьютером Информационные системы Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Инструкции по	

			Работать с геоинформационным и системами Работать с информационными системами	эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) Геоинформационные системы Требования охраны труда, производственной санитарии Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
--	--	--	---	---	--

		Текущая (в реальном времени) проверка правильности оформления специалистами регистрационных записей принятых и обработанных экстренных вызовов	Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля Работать с геоинформационным и системами Работать с персональным компьютером Работать с IP-телефонией Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов) Работать с информационными	Правила русской письменной и устной речи Информационные системы Принцип работы IP-телефонии Основные программы для работы с персональным компьютером Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Геоинформационные системы Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных	
--	--	---	--	--	--

			системами	рабочих мест) Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ 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	
		Текущий (в реальном времени) контроль оповещения специалистами ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб в соответствии с требованиями регламентирующих документов	Работать с IP-телефонией Работать с персональным компьютером Работать с информационными системами 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)	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ	

			Работать с геоинформационным и системами	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Геоинформационные системы Основные программы для работы с персональным компьютером 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 Инструкции по эксплуатации аппаратно- программных средств (автоматизированных рабочих мест) Административно- территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
--	--	--	--	--	--

				Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Требования охраны труда, производственной санитарии Основы конфликтологии Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Информационные системы Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила эксплуатации автоматизированных	
--	--	--	--	--	--

				рабочих мест ЦОВ Принцип работы IP-телефонии Основы паралингвистики Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ	
		Текущий (в реальном времени) контроль фиксирования специалистами с помощью аппаратно-программных средств факта оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) (при необходимости) других служб в соответствии с требованиями регламентирующих документов (в случае устной передачи информации)	Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля Работать с информационными системами Работать с персональным компьютером Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Информационные системы	

			(автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов) Работать с IP-телефонией	Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Правила русской письменной и устной речи Требования охраны труда, производственной санитарии Основные программы для работы с персональным компьютером	
--	--	--	---	---	--

				Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест)	
		Организация и координация работы группы специалистов в случае поступления сообщения с признаком ЧС	Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания Работать с IP-телефонией Работать с информационными системами Работать с персональным компьютером Работать с геоинформационным и системами	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи 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)	

				Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Основы конфликтологии Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Основы психологии экстремальных ситуаций Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов	
--	--	--	--	--	--

				Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Информационные системы Основные программы для работы с персональным компьютером	
--	--	--	--	---	--

				Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Правила организации работы специалистов в нештатных ситуациях Геоинформационные системы Принцип работы IP-телефонии Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения	
--	--	--	--	---	--

				предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях Основы паралингвистики Требования охраны труда, производственной санитарии	
		Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступивших экстренных вызовах (сообщениях о происшествии) в случаях, определенных регламентирующими документами	Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания Работать с IP-телефонией Работать с персональным компьютером	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Требования охраны труда, производственной санитарии Основные программы для работы с персональным компьютером	

				Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях Принцип работы IP-телефонии Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест)	
--	--	--	--	---	--

				Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Получение от специалистов информации о некорректной работе или сбоях в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места)	Проверять работоспособность аппаратно-программных и телекоммуникационных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов Работать с персональным компьютером	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Правила русской письменной и устной речи Основные программы	

			Работать с IP-телефонией Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов)	для работы с персональным компьютером Принцип работы IP-телефонии Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ	
--	--	--	--	---	--

				Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Требования охраны труда, производственной санитарии Правила организации работы специалистов в нештатных ситуациях Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях	
		Организация, координация и обеспечение непрерывности действий специалиста (группы специалистов) по приему и обработке	Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их	Правила организации работы специалистов в нештатных ситуациях Нормативные правовые акты и методические	

		текущих экстренных вызовов при сбоях в работе аппаратно-программных средств	от случаев некорректной работы пользователей (специалистов) Проверять работоспособность аппаратно-программных и телекоммуникационных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов Работать с персональным компьютером Использовать резервные средства регистрации данных и информационные ресурсы, хранимые в печатном виде Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания	документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Основы конфликтологии Основы паралингвистики Требования охраны труда, производственной санитарии	
		Регистрация фактов некорректной работы	Выявлять случаи некорректной работы	Инструкции по эксплуатации	

		и сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места)	или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов) Работать с персональным компьютером Работать с IP-телефонией Использовать резервные средства регистрации данных и информационные ресурсы, хранимые в печатном виде	аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) Правила русской письменной и устной речи Требования охраны труда, производственной санитарии Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основные программы для работы с персональным компьютером Правила пожарной безопасности;	
--	--	---	---	--	--

				перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях	
		Информирование ответственного работника (структурное подразделение) о некорректной работе или сбоях в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места)	Работать с персональным компьютером Работать с IP-телефонией	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные программы для работы с персональным компьютером Требования охраны труда, производственной санитарии Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) Правила организации работы специалистов в нештатных	

				ситуациях Правила русской письменной и устной речи Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Основы паралингвистики 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 эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Принцип работы IP-телефонии	
		Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о сбоях в работе аппаратно-программных средств и телекоммуникационных средств	Работать с персональным компьютером Работать с IP-телефонией	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) Основы конфликтологии Основные программы для работы с персональным компьютером	

				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 Принцип работы IP-телефонии Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Правила организации	
--	--	--	--	---	--

				работы специалистов в нештатных ситуациях Требования охраны труда, производственной санитарии	
		Проверка выполненных сотрудниками ответственного структурного подразделения работ по восстановлению функционирования аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места)	Проверять работоспособность аппаратно-программных и телекоммуникационных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов Работать с информационными системами Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-	Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Геоинформационные системы Правила	

			программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов) Работать с персональным компьютером Работать с геоинформационным и системами Работать с IP-телефонией	электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Принцип работы IP-телефонии Информационные системы Требования охраны труда, производственной санитарии Основные программы для работы с персональным компьютером Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования;	
--	--	--	--	---	--

				запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях	
		Организация и координация действий специалиста (группы специалистов) по фиксированию принятых сведений с помощью аппаратно- программных средств после устранения технических сбоев	Работать с персональным компьютером Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания	Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Перечень аппаратно- программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Основные программы для работы с персональным компьютером Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Инструкции по эксплуатации аппаратно- программных средств (автоматизированных	

				рабочих мест) Правила русской письменной и устной речи Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях Требования охраны труда, производственной санитарии Правила организации работы специалистов в нештатных ситуациях	
		Получение от специалистов информации о необходимости обновления баз данных (внесения	Работать с персональным компьютером Использовать резервные средства	Основные программы для работы с персональным компьютером Структура и порядок	

		изменений в них), используемых в рамках аппаратно- программных средств (автоматизированных рабочих мест) для приема и обработки экстренных вызовов	регистрации данных и информационные ресурсы, хранимые в печатном виде	использования применяемых в работе электронных и иных справочно- информационных ресурсов Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи	
		Подготовка предложений по обновлению и актуализации информационных ресурсов (программных и печатных), оптимизирующих прием и обработку экстренных вызовов	Работать с информационными системами Использовать резервные средства регистрации данных и информационные ресурсы, хранимые в печатном виде Работать с персональным компьютером	Информационные системы Требования охраны труда, производственной санитарии Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основные программы для работы с персональным компьютером	

				Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам классификации и регистрации экстренного вызова, подлежащих оповещению ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб	Работать с IP-телефонией Работать с информационными системами Работать с персональным компьютером Работать с геоинформационным	Правила организации работы специалистов в нештатных ситуациях Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Информационные	

			и системами Использовать аппаратно-программные средства для осуществления задач оперативного контроля	системы Основные программы для работы с персональным компьютером Геоинформационные системы Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила русской письменной и устной речи Принцип работы IP-телефонии Формализованные классификаторы, применяемые в	
--	--	--	---	--	--

				рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ Структура и порядок использования применяемых в	
--	--	--	--	---	--

				работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях Требования охраны труда, производственной санитарии Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации	
--	--	--	--	---	--

				Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при наличии) Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) Перечень аппаратно-	
--	--	--	--	--	--

				программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ	
		Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам функционирования аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) в случае, когда факт некорректной работы или сбоя в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) не подтвержден	Работать с персональным компьютером Выявлять случаи некорректной работы или сбоев в работе аппаратно-программных средств (автоматизированного рабочего места) и дифференцировать их от случаев некорректной работы пользователей (специалистов) Проверять работоспособность аппаратно-	Основные программы для работы с персональным компьютером Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования;	

			программных и телекоммуникационных средств, применяемых для приема и обработки экстренных вызовов Работать с геоинформационным и системами Работать с информационными системами Работать с IP-телефонией	запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Геоинформационные системы Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) Принцип работы IP-телефонии Требования охраны труда, производственной санитарии Информационные системы	
--	--	--	--	---	--

				Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ	
		Оказание специалистам консультативной помощи по вопросам использования резервных средств регистрации данных и информационных ресурсов	Использовать резервные средства регистрации данных и информационные ресурсы, хранимые в печатном виде Работать с IP-телефонией Работать с персональным компьютером Работать с информационными системами	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Основные программы для работы с персональным компьютером	

				Требования охраны труда, производственной санитарии Правила русской письменной и устной речи Принцип работы IP-телефонии Инструкции по эксплуатации аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест) Информационные системы 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 Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о запросах, поступающих от органов, обеспечивающих национальную безопасность, следственных и правоохранительных органов, органов исполнительной власти	Работать с IP-телефонией Работать с персональным компьютером	Принцип работы IP-телефонии Основные программы для работы с персональным компьютером Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы; порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях	

				Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Правила русской письменной и устной речи Требования охраны труда, производственной санитарии Правила эксплуатации автоматизированных рабочих мест ЦОВ Перечень аппаратно-программного обеспечения автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Инструкции по эксплуатации	
--	--	--	--	--	--

				аппаратно-программных средств (автоматизированных рабочих мест)	
		Организация в течение дежурной смены режима работы, отдыха и приема пищи группы специалистов	Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания	Трудовое законодательство Российской Федерации Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Требования охраны труда, производственной санитарии Правила русской письменной и устной речи	
		Контроль соблюдения специалистами требований охраны труда, пожарной безопасности и обеспечения порядка на рабочих местах и в бытовых помещениях	Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудовые задания	Требования охраны труда, производственной санитарии Правила пожарной безопасности; перечень и места расположения предметов противопожарного оборудования; запасные выходы;	

				порядок эвакуации сотрудников при пожарах и задымлениях Трудовое законодательство Российской Федерации Правила русской письменной и устной речи Этические нормы общения, речевой и деловой этикет	
		Контроль соблюдения специалистами трудовой дисциплины и профессиональной этики	Планировать и организовывать работу трудового коллектива, распределять трудоые задания	Трудовое законодательство Российской Федерации Этические нормы общения, речевой и деловой этикет Основы паралингвистики Основы психологии экстремальных ситуаций Правила русской	

				письменной и устной речи Основы конфликтологии	
D/02.6	Мониторинг реагирования ЭОС и АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС на сообщения, переданные специалистами по приему и обработке экстренных вызовов, с помощью аппаратно-программных средств	Получение от специалиста информации о факте оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС с помощью аппаратно-программных средств	Использовать специальные аппаратно-программные средства для проведения мониторинга реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС; 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; Работать с IP-телефонией; Работать с геоинформационным	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; 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; Основные нормативные правовые акты, регламентирующие	

			и системами; Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС; Работать с информационными системами поддержки принятия решений;	деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС; Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; Геоинформационные системы; Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; Правила русской письменной и устной речи; Принцип работы IP-телефонии;	
		Отслеживание с помощью специальных аппаратно-программных средств факта подтверждения получения ЭОС, АВС и ЕДДС информации о происшествии	Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению Работать с информационными системами	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Нормативные правовые акты и	

			поддержки принятия решений Использовать специальные аппаратно-программные средства для проведения мониторинга реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС	методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ (0) 3 4: 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	
				Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений	
		Отслеживание с помощью специальных аппаратно-программных средств информации, подтверждающей реагирование ЭОС, АВС и ЕДДС на переданное сообщение	Использовать специальные аппаратно-программные средства для проведения мониторинга реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в 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	
		Регистрация с помощью специальных аппаратно-программных средств полученной информации, подтверждающей реагирование ЭОС, АВС и ЕДДС на переданное сообщение (либо отсутствие реагирования)	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту;	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила русской письменной и устной	

				речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Повторное информирование ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии с помощью телекоммуникационных средств (при необходимости)	Использовать телекоммуникационные средства для информирования ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС Определять	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов 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	

			административно-территориальную принадлежность адреса (места) происхождения для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек Работать с IP-телефонией Работать с геоинформационным и системами Работать с информационными системами поддержки принятия решений	регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Геоинформационные системы Правила русской письменной и устной речи Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Принцип работы IP-телефонии	
		Фиксирование с помощью специальных аппаратно-	Работать с информационными системами поддержки принятия	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции,	

		программных средств факта повторного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС в соответствии с требованиями регламентирующих документов (в случае устной передачи информации)	решений Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту	территориальная ответственность Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Правила русской письменной и устной речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	
		Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о существенной задержке реагирования ЭОС,	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации	Правила русской письменной и устной речи Нормативные правовые акты и	

		АВС и ЕДДС на сообщение, переданное специалистами с помощью аппаратно-программных средств	являются несколько человек Использовать специальные аппаратно-программные средства для проведения мониторинга реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС Работать с IP-телефонией	методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Принцип работы IP-телефонии Соглашения и регламенты	
--	--	--	--	---	--

				информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ	
		Информирование руководства дежурной смены ЦОВ об отсутствии связи с ЭОС, АВС или ЕДДС	Работать с IP-телефонией Использовать специальные аппаратно-программные средства для проведения мониторинга реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	Принцип работы IP-телефонии 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 ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Правила русской письменной и устной речи Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС	
		Формирование отчета по результатам мониторинга реагирования ЭОС, АВС и ЕДДС на сообщения, переданные специалистами с помощью аппаратно-программных средств	Работать с информационными системами поддержки принятия решений Использовать специальные аппаратно-программные средства для проведения мониторинга реагирования ЭОС,	Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность Правила русской письменной и устной	

			АВС и ЕДДС Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту	речи Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	
D/03.6	Мониторинг пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест центра обработки экстренных вызовов	Наблюдение с помощью аппаратно-программных средств за текущими показателями пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест	Использовать специальные аппаратно-программные средства для мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ; Анализировать текущие отчеты (отчеты реального времени) для оперативного	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов; Структура, назначение, емкость и функциональные возможности аппаратно-программного комплекса ЦОВ; Система показателей	

			управления группой специалистов;	и критерии оценки пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ; Правила эксплуатации аппаратно-программных средств; Нормативные документы, регламентирующие проведение мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ;	
		Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств текущих отчетов (отчетов реального времени) по кратковременным количественным показателям работы группы автоматизированных	Работать с базами данных; Обобщать и комплексно анализировать хронологические данные о количественных и качественных показателях работы группы специалистов;	Нормативные документы, регламентирующие проведение мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила электробезопасности при использовании	

		рабочих мест ЦОВ		средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Структура, назначение, емкость и функциональные возможности аппаратно-программного комплекса ЦОВ Алгоритм построения баз данных Правила эксплуатации аппаратно-программных средств	
		Фиксирование данных об увеличении потока вызовов, превышении пороговых показателей пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест	Работать с базами данных Использовать специальные аппаратно-программные средства для мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ	Структура, назначение, емкость и функциональные возможности аппаратно-программного комплекса ЦОВ Система показателей и критерии оценки пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ	

			Анализировать текущие отчеты (отчеты реального времени) для оперативного управления группой специалистов Обобщать и комплексно анализировать хронологические данные о количественных и качественных показателях работы группы специалистов	Алгоритм построения баз данных Правила эксплуатации аппаратно-программных средств Нормативные документы, регламентирующие проведение мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
		Принятие тактических решений по управлению группой специалистов на основании текущих показателей пропускной	Принимать тактические решения по управлению группой специалистов для увеличения пропускной способности группы	Основы психологии труда; Нормативные документы и методические материалы по организации работ и	

		способности группы автоматизированных рабочих мест	автоматизированных рабочих мест Анализировать текущие отчеты (отчеты реального времени) для оперативного управления группой специалистов Учитывать профессиональные знания, навыки, эмоциональную и физическую нагрузку на работников при управлении группой специалистов Определять возможные причины снижения пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ	функционированию ЦОВ; Российский и зарубежный передовой опыт организации работ и функционирования ЦОВ; Нормативные документы, регламентирующие действия специалистов в случае превышения пороговых показателей пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ;	
		Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств текущих отчетов (отчетов реального	Обобщать и комплексно анализировать хронологические данные о количественных и качественных	Нормативные документы, регламентирующие проведение мониторинга пропускной способности группы	

		времени) о характере (составе) вызовов, принимаемых и обрабатываемых группой специалистов	показателях работы группы специалистов Работать с базами данных	автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Алгоритм построения баз данных Правила эксплуатации аппаратно-программных средств Структура, назначение, емкость и функциональные возможности аппаратно-программного комплекса ЦОВ	
		Принятие тактических решений по кратковременному изменению или разработке новых алгоритмов приема и обработки вызовов (обслуживания)	Анализировать текущие отчеты (отчеты реального времени) для оперативного управления группой специалистов	Нормативные документы и методические материалы по организации работ и функционированию ЦОВ	

		вызовов) на основании текущих показателей (данных об изменении состава вызовов)	Принимать тактические решения по управлению группой специалистов для увеличения пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест Определять возможные причины снижения пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ Учитывать профессиональные знания, навыки, эмоциональную и физическую нагрузку на работников при управлении группой специалистов Формировать предложения по увеличению пропускной способности ЦОВ	Основы психологии труда Нормативные документы, регламентирующие действия специалистов в случае превышения пороговых показателей пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ Российский и зарубежный передовой опыт организации работ и функционирования ЦОВ	
--	--	--	---	--	--

		Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о текущих показателях пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест, изменении состава вызовов и реализованных решениях с целью установления причин снижения пропускной способности, анализа влияния принятых решений на долговременные показатели (задачи) работы ЦОВ	Формировать предложения по увеличению пропускной способности ЦОВ Анализировать текущие отчеты (отчеты реального времени) для оперативного управления группой специалистов Обобщать и комплексно анализировать хронологические данные о количественных и качественных показателях работы группы специалистов Работать с базами данных	Система показателей и критерии оценки пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Структура, назначение, емкость и функциональные возможности аппаратно-программного комплекса ЦОВ Алгоритм построения баз данных Правила эксплуатации аппаратно-программных средств Нормативные документы, регламентирующие	
--	--	---	--	---	--

				действия специалистов в случае превышения пороговых показателей пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ Нормативные документы и методические материалы по организации работ и функционированию ЦОВ	
		Наблюдение с помощью специальных аппаратно-программных средств за текущим состоянием отдельных автоматизированных рабочих мест	Анализировать текущие отчеты (отчеты реального времени) для оперативного управления группой специалистов Использовать специальные аппаратно-программные средства для мониторинга пропускной способности группы автоматизированных	Правила эксплуатации аппаратно-программных средств Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Структура, назначение, емкость и функциональные возможности	

			рабочих мест ЦОВ	аппаратно-программного комплекса ЦОВ	
		Фиксирование с помощью специальных аппаратно-программных средств длительности приема и обработки текущих экстренных вызовов на отдельных автоматизированных местах	Использовать специальные аппаратно-программные средства для мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ Анализировать текущие отчеты (отчеты реального времени) для оперативного управления группой специалистов	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Структура, назначение, емкость и функциональные возможности аппаратно-программного комплекса ЦОВ Нормативные документы и методические материалы по организации работ и функционированию ЦОВ Нормативные документы, регламентирующие проведение мониторинга пропускной способности группы	

				автоматизированных рабочих мест ЦОВ	
				Правила эксплуатации аппаратно-программных средств	
		Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств текущих отчетов (отчетов реального времени) о количественных показателях работы отдельных специалистов	Обобщать и комплексно анализировать хронологические данные о количественных и качественных показателях работы группы специалистов Работать с базами данных	Правила эксплуатации аппаратно-программных средств Структура, назначение, емкость и функциональные возможности возможности аппаратно-программного комплекса ЦОВ Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов Алгоритм построения баз данных Нормативные документы, регламентирующие	

				проведение мониторинга пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ	
		Принятие тактических решений по управлению действиями специалиста, в отношении которого была осуществлена проверка (при необходимости)	Принимать тактические решения по управлению группой специалистов для увеличения пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест Учитывать профессиональные знания, навыки, эмоциональную и физическую нагрузку на работников при управлении группой специалистов	Основы психологии труда Нормативные документы и методические материалы по организации работ и функционированию ЦОВ	
		Формирование с помощью специальных аппаратно-программных средств отчетов по количественным и качественным показателям работы	Определять возможные причины снижения пропускной способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ Обобщать и	Алгоритм построения баз данных Нормативные документы, регламентирующие проведение мониторинга пропускной	

		специалистов (группы специалистов) в соответствии с документами, регламентирующими прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	комплексно анализировать хронологические данные о количественных и качественных показателях работы группы специалистов Работать с базами данных	способности группы автоматизированных рабочих мест ЦОВ Структура, назначение, емкость и функциональные возможности аппаратно-программного комплекса ЦОВ Правила эксплуатации аппаратно-программных средств Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов	
--	--	--	---	---	--

10. Возможные наименования должностей, профессий и иные дополнительные характеристики:

Связанные с квалификацией наименования должностей, профессий, специальностей, групп, видов деятельности, компетенций и прочее	Документ, цифровой ресурс	Код по документу (ресурса)	Полное наименование и реквизиты документа (адрес ресурса)
Главный специалист по приему и обработке экстренных вызовов Главный специалист центра обработки экстренных вызовов	ОКЗ	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не входящие в другие группы
	ОКВЭД	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
	ОКСО, ОКСВНК	2.20.02.05	Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

11. Основные пути получения квалификации:

Формальное образование и обучение (тип образовательной программы, при необходимости - направление подготовки/специальность/профессия, срок обучения и особые требования, возможные варианты):

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена по профилю деятельности или

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

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

Не менее одного года ведущим специалистом по приему и обработке экстренных вызовов либо не менее двух лет старшим специалистом по приему и обработке экстренных вызовов

Неформальное образование и самообразование (возможные варианты)

-

12. Особые условия допуска к работе:

Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров

Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда

Наличие допуска группы I по электробезопасности

13.Наличие специального права в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, необходимого для выполнения работы (при наличии):

-

14. Перечень документов, необходимых для прохождения профессионального экзамена по соответствующей квалификации:

1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по профилю подтверждаемой квалификации

2) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности

3) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности ведущего специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее одного года либо в должности старшего специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее двух лет или

1) Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена

2) Документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования, по программам профессиональной переподготовки по профилю подтверждаемой квалификации

3) Документ, подтверждающий наличие I группы по электробезопасности

4) Документ, подтверждающий наличие опыта работы в должности ведущего специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее одного года либо в должности старшего специалиста по приему и обработке экстренных вызовов не менее двух лет

15. Срок действия свидетельства: 5 лет

Приложение 8
к приказу АНО НАРК
от 16.07.2025 № 94/25-ПР

Наименования квалификаций и требований к квалификации, закрепленные за Советом по профессиональным квалификациям в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях, для исключения из Реестра сведений о проведении независимой оценки квалификации

Совет по профессиональным квалификациям	Профессиональный стандарт	Квалификация	Регистрационный номер квалификации в Реестре
СПК в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях	Специалист по приему и обработке экстренных вызовов, приказ Минтруда России от 09.09.2015 № 618н	Оператор по обработке экстренных вызовов (5 уровень квалификации)	12.00200.01
СПК в области обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях	Специалист по приему и обработке экстренных вызовов, приказ Минтруда России от 09.09.2015 № 618н	Специалист по приему и обработке экстренных вызовов (6 уровень квалификации)	12.00200.02