



Утверждена
протоколом от «___» _____ 2025 года
№ _____ отраслевого совета
по профессиональным квалификациям
в области гражданской защиты

**ОТРАСЛЕВАЯ РАМКА КВАЛИФИКАЦИЙ
В ОБЛАСТИ ГРАЖДАНСКОЙ ЗАЩИТЫ**

г. Астана, 2025 г.

1. Паспорт отраслевой рамки квалификаций

Переход к рыночной модели экономического развития, глубокая реформа системы государственного управления, появление новых угроз и вызовов со стороны международного терроризма требуют переосмысления роли и места системы чрезвычайных ситуаций и гражданской обороны в обеспечении национальной безопасности. Возникла настоятельная необходимость в создании и реализации новой идеологии противодействия катастрофам на долгосрочную перспективу, формировании принципиально иной концепции гражданской обороны, приведении системы государственного материального резерва в соответствие с возросшими требованиями времени.

Гражданская защита – общегосударственный комплекс мероприятий, проводимых в мирное и военное время, направленных на предупреждение и ликвидацию чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера и их последствий, организацию и ведение гражданской обороны, оказание экстренной медицинской и психологической помощи населению, находящемуся в зоне чрезвычайной ситуации, включающий в себя мероприятия по обеспечению пожарной и промышленной безопасности, формированию, хранению и использованию государственного материального резерва.

Таблица 1. Секции и разделы ОКЭД РК, относящиеся к области гражданской защиты

№	Секция ОКЭД	Раздел ОКЭД	Группа ОКЭД	Класс ОКЭД	Перечень типовых процессов
1	О – Государственное управление и оборона; обязательное социальное обеспечение	84 Государственное управление и оборона; социальное обеспечение	84.2 Предоставление государством услуг обществу в целом	84.22 Оборонная деятельность	84.22.0 Оборонная деятельность
				84.25 Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях	84.25.0 Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях.

2. Общие положения

1. Отраслевая рамка квалификаций (далее – ОРК) в области гражданской защиты разработана в соответствии со статьей 5 Закона Республики Казахстан «О профессиональных квалификациях», Правил разработки и (или) актуализации отраслевых рамок квалификаций, утвержденными приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 14 сентября 2023 года № 384, на основе Национального классификатора занятий Республики Казахстан, утвержденного от 11 мая 2017 года, Национальной рамки квалификаций, утвержденной протоколом от 16 марта 2016 года Республиканской трехсторонней комиссией по социальному партнерству и регулированию социальных и трудовых отношений.

Отраслевая рамка квалификаций в области гражданской защиты классифицирует требования к квалификации специалиста по уровням в зависимости от сложности выполняемых работ и характера используемых знаний, умений и компетенций в отрасли «Государственное управление и оборона; обязательное социальное обеспечение», в том числе профессиональные группы «оборонная деятельность», «деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях» содержит восемь квалификационных уровней.

2. ОРК определяет единую шкалу квалификации профессиональных компетенций и является основой для разработки профессиональных стандартов и системы подтверждения соответствия и присвоения квалификации специалистов в отрасли «Государственное управление и оборона; обязательное социальное обеспечение».

3. Целью ОРК являются:

1) формирование общей стратегии развития рынка труда и системы подготовки кадров в отрасли «Государственное управление и оборона; обязательное социальное обеспечение», в том числе, планирование различных траекторий карьерного роста в течение трудовой деятельности через получение конкретной квалификации, повышение уровня квалификации, признание профессиональных квалификаций;

2) описание требований к квалификации руководителей, специалистов, работников и выпускников при разработке профессиональных стандартов, программ профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации;

3) использование при проведении признания профессиональных квалификаций.

4. Задачей ОРК является определение требований к функциональному поведению, умениям, навыкам и знаниям специалистов с учетом применяемых и перспективных технологий в отрасли «Государственное управление и оборона; обязательное социальное обеспечение».

5. Основные термины и понятия, используемые в ОРК:

1) Национальная рамка квалификаций (далее – НРК) – документ, описывающий для каждого квалификационного уровня общих характеристик профессиональной деятельности и уровня образования;

2) Национальный классификатор занятий Республики Казахстан (далее – НКЗ) – документ по стандартизации, отражающий наименования занятий, применяемых на территории Республики Казахстан, и классифицирующий их по уровню и специализации навыков в соответствии с видом выполняемых работ;

3) отраслевая рамка квалификаций – документ, разрабатываемый на основе Национального классификатора занятий Республики Казахстан, национальной рамки квалификаций и классифицирующий в отрасли требования к квалификации специалиста по уровням в зависимости от сложности выполняемых работ и характера используемых знаний, умений и компетенций;

4) отраслевые государственные органы – государственные органы, осуществляющие руководство в соответствующей сфере (отрасли) государственного управления;

5) профессиональная группа (область профессиональной деятельности) – совокупность видов трудовой деятельности отрасли, имеющая общую интеграционную основу (аналогичные или близкие назначение, объекты, технологии, в том числе средства труда) и предполагающая схожий набор трудовых функций и компетенций для их выполнения;

6) профессиональная подгруппа (вид трудовой деятельности) – часть профессиональной группы, совокупность профессий, сформированная целостным набором трудовых функций и необходимых для их выполнения компетенций;

7) профессиональный стандарт – письменный официальный документ, устанавливающий общие требования к знаниям, умениям, навыкам, опыту работы с учетом формального и (или) неформального, и (или) информального образования, уровню квалификации и компетентности, содержанию, качеству и условиям труда в конкретной области профессиональной деятельности;

8) профессия – род занятий, осуществляемый физическим лицом и требующий определенной квалификации для его выполнения;

9) профессиональная квалификация – степень профессиональной подготовки, характеризующая владение компетенциями, требуемыми для выполнения трудовых функций по профессии;

10) трудовая функция – составная часть вида трудовой деятельности, представляющая собой интегрированный и относительно автономный набор трудовых действий, определяемых бизнес-процессом и предполагающий наличие необходимых компетенций для их выполнения;

11) знание – изученная и усвоенная информация, необходимая для выполнения действий в рамках профессиональной задачи;

12) навык – способность применять знания и умения, позволяющая выполнять профессиональную задачу целиком;

13) компетенция – способность применять навыки, позволяющие выполнять одну или несколько профессиональных задач, составляющих трудовую функцию;

14) умение – способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия в рамках профессиональной задачи;

15) функциональная карта – структурированное описание трудовых функций, знаний, умений, навыков и профессиональных задач, выполняемых работником определенных профессий в рамках той или иной профессиональной группы или подгруппы;

16) вид трудовой деятельности – часть области профессиональной деятельности, сформированная целостным набором трудовых функций и необходимых для их выполнения компетенций;

17) установленный уровень квалификации – квалифицированные рабочие кадры, владеющие профессией и практическими навыками, необходимые для выполнения простых задач в определенной сфере практической деятельности (возможность получения по ускоренной форме обучения, профессиональная подготовка);

18) повышенный уровень квалификации – квалифицированные рабочие кадры, владеющие сложными (смежными) профессиями и практическими навыками выполнения работ во всех отраслях экономики, связанными с высокими технологиями и профессиональной деятельностью (на базе основного среднего и (или) общего среднего образования в училищах, колледжах и высших колледжах);

19) информальное образование – вид образования, получаемый в ходе повседневной деятельности вне организаций образования и организаций, предоставляющих образовательные услуги, и не сопровождаемый выдачей документа, подтверждающего результаты обучения;

20) неформальное образование – вид образования, запланированный, организованный и осуществляемый организациями, которые предоставляют образовательные услуги, оказываемые без учета места, сроков и формы обучения, и сопровождаемый выдачей документа, подтверждающего результаты обучения;

21) признание профессиональной квалификации – процедура оценки и принятия решения о соответствии кандидата требованиям профессиональных стандартов, а при их отсутствии – квалификационным требованиям;

22) специалист среднего звена – квалификация, присуждаемая лицам, освоившим интегрированные образовательные программы технического и профессионального образования, предоставляющие возможность выполнения определенных обязанностей исполнителя, в которые входят также планирование и организация выполняемой работы (на базе основного среднего и (или) общего среднего образования в училищах, колледжах и высших колледжах);

23) прикладной бакалавр – квалификация, присуждаемая лицам, освоившим образовательные программы послесреднего образования;

24) бакалавриат – высшее образование, образовательные программы которого направлены на подготовку кадров с присуждением степени «бакалавр» по соответствующей специальности;

25) магистратура – послевузовское образование, образовательные программы которого направлены на подготовку кадров с присуждением степени «магистр»;

26) докторантура – послевузовское образование, образовательные программы которого направлены на подготовку кадров для научной, педагогической и (или)

профессиональной деятельности, с присуждением степени доктора философии (PhD), доктора по профилю;

27) техническое и профессиональное образование – образование, направленное на подготовку квалифицированных рабочих кадров и специалистов среднего звена;

28) единая дежурно-диспетчерская служба «112» - является службой приёма и обработки сообщений от физических и юридических лиц о предпосылках возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций, пожаров, угрозе жизни и здоровью людей, а также об иных случаях, требующих экстренного реагирования и координации действий экстренных служб в пределах их компетенции.

3. Текущее состояние отрасли

В соответствии с Общим классификатором видов экономической деятельности (ОКЭД), утвержденный приказом Комитета технического регулирования и метрологии Министерства индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 22 февраля 2019 года 68-од, отрасль в области гражданской защиты входит в классификацию «Государственное управление и оборона; обязательное социальное обеспечение», в профессиональные группы «Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях» и «Оборонная деятельность».

Вид деятельности:

- управление, функционирование и поддержка сил гражданской обороны;
- содействие в разработке планов ликвидации чрезвычайных ситуаций и проведение учений с привлечением гражданских учреждений и населения;
- профилактика и тушение пожаров: управление и функционирование регулярных и вспомогательных пожарных и аварийно-спасательных служб, занимающихся профилактикой пожаров, тушением пожаров, спасением людей и животных, оказанием помощи при стихийных бедствиях, наводнениях, дорожно-транспортных происшествиях и т.д.

При проведении анализа отрасли в разрезе производственных процессов были выделены ключевые группы, представленные в таблице 2.

Таблица 2. Основные процессы, охватываемые ОРК, относительно уровней НРК

Уровни квалификации НРК	
5-7	<p style="text-align: center;">Раздел 1. Управленческие процессы.</p> <p>Общее руководство организацией, управление основным производством, инициализация и планирование, управление персоналом.</p> <p>Планирование и координация операций, распределение ресурсов и оценка рисков. Контроль и оперативное управление.</p> <p>1210-0 Первые руководители учреждений, организаций и предприятий 1340-0 Руководители (управляющие) специализированных подразделений</p>

	<p>по профессиональным, финансовым, общественным и социальным услугам</p> <p>1329-1 Руководители (управляющие) специализированных производственных подразделений (технические и инженерные)</p> <p>1329-1-039 Начальник службы (части)</p> <p>1122-7-002 Заместитель руководителя, Руководитель</p> <p>1221-2-004 Начальник административного отдела</p> <p>1221-2-005 Начальник административного отделения</p> <p>1221-2-006 Начальник административной службы</p> <p>1221-2-007 Начальник административной части организации</p> <p>1210-0-057 Директор центра</p> <p>1325-4-018 Начальник службы</p> <p>1329-1-039 Начальник службы (специализированной в прочих отраслях)</p> <p>1329-1-040 Начальник службы (функциональной в прочих областях деятельности)</p>		
3-7	<p>Раздел 3. Подготовка производственного процесса. Обучение и тренировки, планирование действий.</p> <p>2149-3 Инженеры по промышленной безопасности, охране труда и технике безопасности</p> <p>3160-1 Строительные и пожарные инспекторы</p> <p>1349-0 Другие руководители (управляющие) специализированных подразделений по профессиональным, финансовым, общественным и социальным услугам,</p>	<p>Раздел 2. Основные производственные процессы. Непосредственное выполнение аварийно-спасательных и неотложных работ</p> <p>5411-0 Пожарные</p> <p>5415-1 Спасатели в горах</p> <p>5415-2 Спасатели на воде</p> <p>5415-9 Другие спасатели</p> <p>5411-0-003 Командир отделения</p> <p>1329-1-001 Главный диспетчер (в прочих отраслях)</p> <p>4322-3-004 Оператор диспетчерской службы (4224-5-001 Диспетчер пожарной связи)</p>	<p>Раздел 4. После производственные процессы. Анализ рисков и оценка эффективности. Подготовка отчетности и документации.</p> <p>2149-3 Инженеры по промышленной безопасности, охране труда и технике безопасности</p> <p>1329-1 Руководители (управляющие) специализированных производственных подразделений (технические и инженерные)</p> <p>1329-1-001 Главный диспетчер (в прочих отраслях)</p>

	н.в.д.г. 4322-3-004 Оператор диспетчерской службы (4224-5-001 Диспетчер пожарной связи)		
2-3	Раздел 5. Вспомогательные процессы Осмотр и подготовка оборудования. Доставка личного состава. 1349-0 Мастер газодымозащитной службы 8332-4 Водители пожарной машины		

4. Анализ отрасли

Ежегодно сотрудниками органов гражданской защиты осуществляется более **12 тыс.** выездов на различные чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

Согласно анализу востребованности профессий Национальной палатой предпринимателей «Атамекен» на 2024-2030 годы, имеется потребность в профессиях в области гражданской защиты:

Код профессии по НКЗ -2017	Наименование профессии	Потребность (Базовый)
5411-0	Пожарные	1924
5415-9	Спасатели	258

Потребность по годам

Код профессии по НКЗ -2017	Наименование профессии	Потребность по годам						
		2024г.	2025г.	2026г.	2027г.	2028г.	2029г.	2030г.
5411-0	Пожарные	348	362	151	296	132	349	286
5415-9	Спасатели	73	14	15	18	19	69	50

По состоянию на 15 декабря 2025 года в Республике имеется **393** субъекта профессиональной противопожарной службы, из них 135 без выездной техники, 141 с выездной техникой, 117 с выездной и без выездной техники имеющих аттестат на право проведения работ по предупреждению и тушению пожаров, обеспечению пожарной безопасности и проведению аварийно-спасательных работ в организациях, населенных пунктах и на объектах.

В ведении Министерства по чрезвычайным ситуациям (*далее – МЧС*) имеются 20 оперативно-спасательных отрядов со штатной численностью 1687 единиц, в том числе оперативно-спасательный отряд республиканского значения со штатной численностью 105 единиц (*место дислокации город Алматы*).

При аппарате акима города Алматы имеется Служба спасения со штатной численностью 560 единиц, в том числе аварийно-спасательный отряд со штатной численностью – 111 ед. Основной задачей Службы спасения города Алматы является проведение аварийно-спасательных работ как в горной местности, так и на территории города Алматы, участие в ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

В соответствии с Постановлением Правительства Республики Казахстан от 14 декабря 2023 года № 1117 «О внесении дополнения в постановление Правительства Республики Казахстан от 18 июня 2013 года № 608 «Об утверждении базовой структуры местного государственного управления Республики Казахстан и признании утратившими силу некоторых решений Правительства Республики Казахстан» в базовой структуре местного государственного управления создано «Управление по мобилизационной подготовке, территориальной и гражданской обороне». При этом в составе указанного Управления предусмотрены «отделы гражданской обороны» со штатом 2 единицы специалиста по организации и ведению гражданской обороны.

Местными исполнительными органами (*20 акиматов*) ведутся работы по реорганизации штатов в течении года. Соответственно предварительно необходимо порядка 40 специалистов по организации и ведению гражданской обороны.

За 11 месяцев 2025 года на пульт Единой дежурной диспетчерской службы «112» от населения поступило **5 024 743** звонка.

Силами МЧС приняты своевременные меры реагирования:

- спасено **11 481** человек, эвакуировано **11 465** человек, оказана первая медицинская помощь **4 101** пострадавшим, с мест ЧС извлечено **1 337** тел, совершено **93 294** выезда по тревоге, из них на пожары **12 407**, аварийно-спасательные работы **18 439**, случаи горения не берущиеся на учет как пожары **43 474**, заведомо ложные вызовы **187**, не подтвердившиеся факты горения **3 534**, оказание медико-психологической помощи **8 888**, прочие **6 365**;

- воздушными судами АО «Казавиаспас» на поисково-спасательные работы, участие в тушении пожаров, переброску личного состава и другие заказы совершено **2 247** вылетов, в том числе по линии санитарной авиации **506** вылетов, транспортировано **484** пациента.

В рамках контрольно-профилактической деятельности на противопожарное состояние проведено **23 488** проверок, выявлено **104 247** нарушений, привлечено к административной ответственности **18 144** человека, из них оштрафовано **5 254** физических и юридических лиц на сумму **292 489** тыс. тенге.

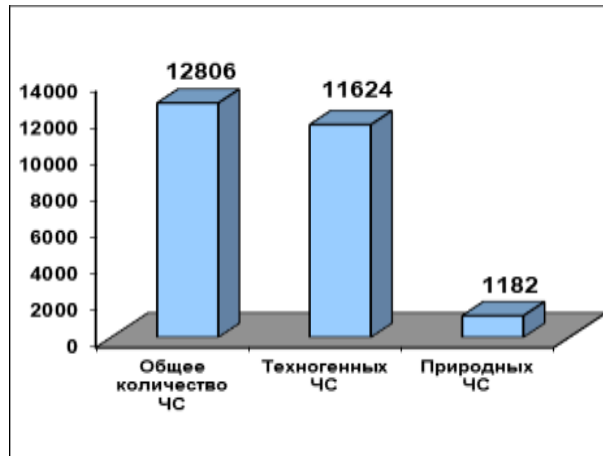
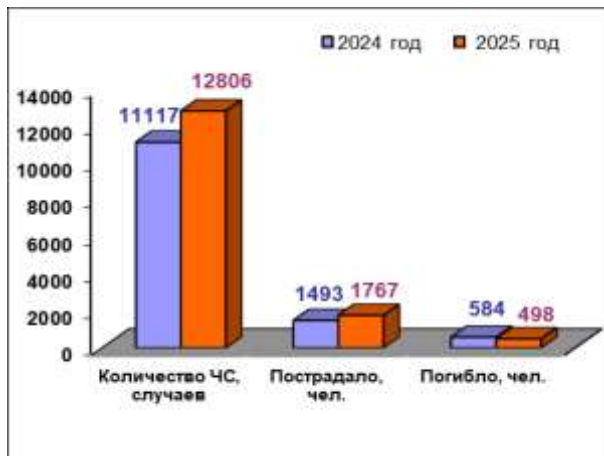
При осуществлении государственного надзора в области промышленной безопасности проведено **721** профилактическое мероприятие и **306** внеплановых проверок. Выявлено **25 907** нарушений, приостановлено **1 684** объекта, наложено

149 административных штрафов на сумму **53 087** тыс. тенге.

По линии гражданской обороны проведено **89** профилактических контрольных мероприятий и **74** внеплановых проверок по исполнению ранее выданных предписаний. Выявлено **845** нарушений, **13** субъектов контроля устранили ранее выявленные нарушения, в отношении **68** юридических лиц составлены материалы об административных нарушениях, наложено штрафов на сумму **60 747** тыс. тенге.

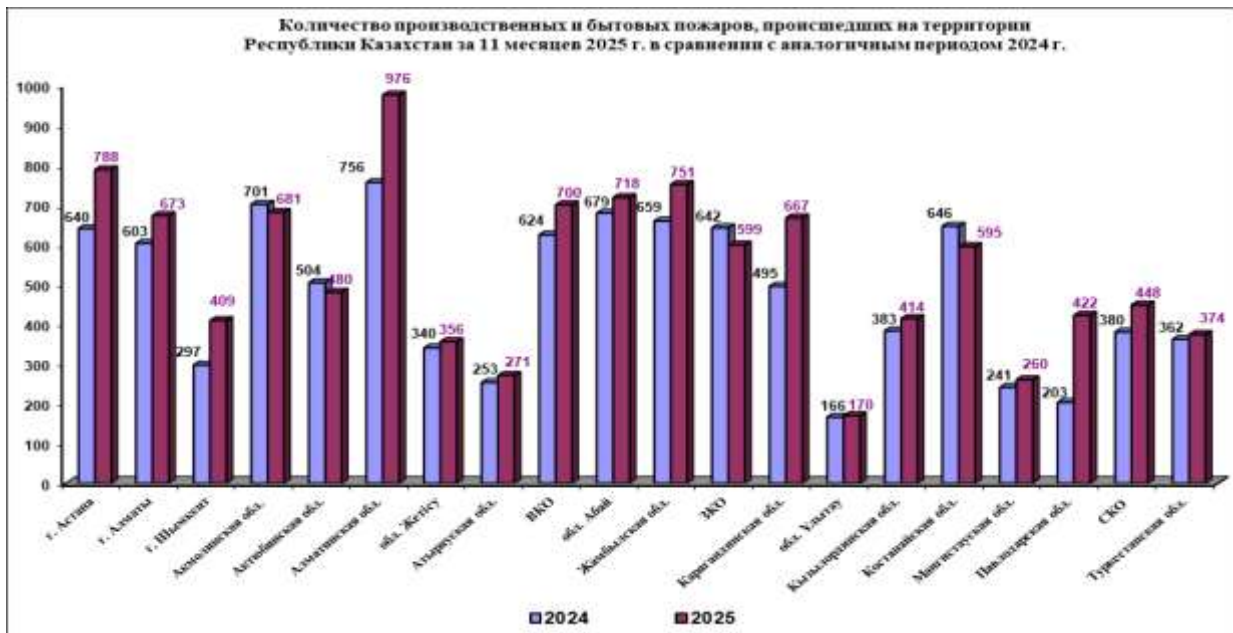
В средствах массовой информации в целях обучения и информирования населения проведены выступления и опубликовано **86 093** материала: **9 896** - по каналам телевидения, **19 718** - в печатных изданиях, **33 909** - по радио, **22 570** - на лентах информационных агентств.

Зарегистрировано **12 806** (+15,2%, 2024г. - 11 117) ЧС и происшествий природного и техногенного характера, пострадали **1 767** (+18,4%, 2024г. - 1 493) человек, из них погибло **498** (-14,7%, 2024г. - 584) человек, материальный ущерб составил **6 764, 35** млн. тенге.



ЧС техногенного характера от общего числа ЧС составляют **90,8%** зарегистрировано **11 624** ЧС (+14%, 2024г. - 10 193), при этом пострадало **1 042** человека (+8%, 2024г. - 965), из них погибло **336** человек (-10,2%, 2024г. - 374).

Основная доля случаев приходится на селитебную территорию, производственно-бытовые пожары **92,4%**, а именно **10 752** пожаров (+12,3%, 2024г. - 9 574), при которых пострадало **581** человек (+5,4%, 2024г. - 551), из них погибло **269** человек (-3,2%, 2024г. - 278), материальный ущерб составил **5 891** млн. тг. (-74,2%, 2024г. - 22 875,7 млн. тг).



ЧС природного характера от общего числа составляют **9,2%** зарегистрировано **1 182** ЧС (+27,9%, 2024г. - 924), при этом пострадало **725** человек (37,3%, 2024г. - 528), из них погибло **162** человека (-23 %, 2024г. - 210). Основную долю ЧС природного характера составляют природные пожары **53%** (+95% 2025г. - 628, 2024г. - 322).

В настоящее время в системе МЧС на республиканском уровне и в местных исполнительных органах (далее-МИО) отсутствует единая информационно-коммуникационная система приёма и обработки вызовов. Дежурное подразделение Департамента по чрезвычайным ситуациям работает в двух разных информационных системах: «101» (Автоматизированное рабочее место — АРМ «Диспетчер») и «112» (системы разных CRM-поставщиков). При этом отсутствует интеграция между этими системами, а также инфраструктура контакт-центра (далее - Call-center).

Справочно: CRM — это информационная система для приёма, регистрации и маршрутизации обращений граждан, поступающих в службу «112», обеспечивающая эффективное управление экстренными вызовами.

Большинство подразделений подключены к сети телефонии общего пользования (СТОП) через выделенным каналам аналоговой связи (Е1 - цифровой канал связи для телефонии, витая пара - сетевой кабель для передачи данных), что не позволяет эффективно управлять входящими вызовами, организовывать очереди, использовать альтернативные способы связи (Telegram, WhatsApp и др.), а также затрудняет ведение отчётности и контроль потока звонков.

Текущее состояние развития дежурно-диспетчерских служб (далее - ДДС) в Республике Казахстан характеризуется отсутствием единого подхода к их формированию и развитию.

Наибольшее внимание к ДДС уделено Министерством внутренних дел Республики Казахстан (далее - МВД), где созданы Центры оперативного управления в Департаментах полиции городов и населённых пунктов. В этих центрах объединены все коммуникационные инструменты (радиосвязь, видеомониторинг, управление дорожным

движением и др.), включая приём звонков на номер «102». Информационные системы для приёма и регистрации вызовов разработаны ТОО «Азия-софт».

Скорая медицинская помощь Министерства здравоохранения (далее - МЗ) «103» использует несколько информационных систем и автоматическую телефонную станцию, однако полноценные Центры пока не созданы.

За период 2023-2025 годов на номер «112» поступило 15 748 762 звонка от населения (в 2023 - 6 516 299; в 2024 - 5 143 535; в 2025 - 4 088 928), из них:

по основной деятельности - 1 635 607 (10,4 %): (2023 - 511 192; 2024 - 715 773; 2025 - 408 642);

по линии «101» МЧС - 502 601 (3,2 %): (2023 - 130 047; 2024 - 197 634; 2025 - 174 920);

по линии «102» МВД - 2 253 531 (14,3 %): (2023 - 878 980; 2024 - 689 412; 2025 - 685 137);

по линии «103» МЗ - 2 606 160 (16,5 %) (2023 - 1 102 424; 2024 - 826 894; 2025 - 676 842);

информационно-справочного характера - 3 363 797 (21,3 %);

прочие (ложные, проверочные вызовы и др.) - 5 387 066 (34,2 %).



В США и Канаде действуют службы экстренного вызова по единому номеру «911». Эти службы обеспечивают возможность обращения жителей и организаций в местную систему общественной безопасности. В конце 1980-х годов в США появились первые усовершенствованные аппаратно-программные комплексы служб Enhanced 911, которые используют оборудование для маршрутизации вызовов и ведения компьютерной базы данных, а также обеспечивают цифровой обмен данными по сети связи. Обработка информации происходит автоматически: определяется номер и местоположение звонящего.

Протоколом Европейского союза (далее - ЕС) №91/396/ЕЕС от 29 июля 1991 года установлены основные требования к единому номеру экстренной помощи «112». Эти требования были дополнены Директивой №98/10/ЕС от 26 февраля 1998 года. Согласно этим нормативам, номер «112» обязателен для вызова экстренных служб при чрезвычайных ситуациях, угрожающих жизни и здоровью людей. В 1998 году страны ЕС подписали телекоммуникационное соглашение, согласно которому единым номером экстренного вызова стал «112».

Таким образом, находившиеся в любой европейской стране, может набрать «112» и получить помощь.

В Европе службы спасения строятся по тем же принципам, что и в США. Как правило, номер «112» обслуживают пожарная служба или полиция, которые принимают необходимые меры и привлекают другие службы.

МЧС продолжается работа по изучению международного опыта финансирования систем ЕДДС (*проанализированы системы реагирования Канады и США*).

Так, система экстренного реагирования «911» Канады функционирует на всей территории страны, обеспечивая автоматическую обработку поступающей информации и ее оперативную передачу в соответствующие службы – полицию, пожарную охрану и скорую медицинскую помощь. Финансирование деятельности службы осуществляется за счет муниципальных налогов, провинциальных дотаций, а также сборов с телекоммуникационных операторов.

Система экстренного реагирования «911» штата Флорида (*США*) обеспечивает координацию действий экстренных служб при происшествиях, чрезвычайных ситуациях и направлена на оперативное реагирование и защиту жизни и здоровья граждан.

Финансирование осуществляется за счет муниципальных налогов.

В Российской Федерации служба реагирования в чрезвычайных ситуациях начала формироваться с середины 1990-х годов. В 1998 году был разработан пакет документов для создания ЕДДС городов и районов, согласованный с федеральными и региональными органами власти. Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям обеспечило объединение пожарной охраны и службы реагирования в рамках единой дежурно-диспетчерской службы. Все экстренные службы обеспечивают взаимодействие, регламентируемое ведомственными нормативными документами. В 1998 году Россия совместно с ЕС подписала телекоммуникационное соглашение об использовании единого номера «112».

Исходя из международного опыта организации служб по приёму большого количества звонков, необходимо строительство Call-центра, включающего ряд организационных и технических мероприятий. Большинство организаций используют центры обработки звонков для общения с клиентами, а также для организации и сопровождения процессов обслуживания, включая «первую линию» поддержки. Государственные организации применяют Call-центры для организации телефонного взаимодействия с гражданами.

Для коммуникаций современного Центра используется IP-телефония – технология, позволяющая передавать голосовую связь через Интернет, или другие IP-сети (*например, локальные сети предприятия*), вместо традиционных телефонных линий.

Применяются системы самообслуживания абонентов с помощью интерактивных голосовых меню. В Центре должен использоваться широкий спектр программного обеспечения для поддержки взаимодействия через электронную почту, системы мгновенного обмена сообщениями и чаты, а также функции управления, хранения, контроля, визуализации и планирования работы операторов, а также создания отчётности.

Для Центра необходимо реализовать интеграцию с внешними системами и информационными ресурсами различных организаций (*веб-чаты, видеоконсультации, государственные базы данных и др.*). Все стандарты работы Call-центров описаны в отраслевом стандарте Customer Operations Performance Standards – стандарте качества работы контакт-центров, определяющем показатели эффективности операторов, стандарты общения с клиентами, процедуры обработки обращений, требования к обучению и сертификации персонала, а также контроль качества.

В стандарте описаны группы показателей, которым необходимо соответствовать: *эффективность при исходящих звонках (загруженность, размещение, среднее время обработки звонка, себестоимость операции, процент успешных контактов, количество полученных контактов и результатов в час, объём продаж);*

качество обслуживания (процент звонков без критических ошибок, процент корректно переадресованных звонков);

уровень обслуживания (скорость соединения, процент успешных контактов, процент корректно переадресованных звонков, длительность цикла операций, количество неотработанных и длительно неотработанных запросов).

Для успешной реализации проекта ЕДДС-112 необходимо согласовать с заинтересованными государственными органами два принципиальных подхода к формированию ЕДДС:

Децентрализованный подход - организация и внедрение системы «112» на уровне МИО;

Централизованный подход - возложение ответственности за создание ЕДДС на уполномоченный государственный орган в сфере гражданской защиты.

Оба подхода не обеспечивают в полной мере принцип «единого окна» для приёма экстренных вызовов, что может снизить эффективность реагирования и межведомственного взаимодействия.

Учитывая негативный опыт пилотной реализации проекта в Атырауской, Акмолинской, Западно-Казахстанской, Восточно-Казахстанской и других областях, а также специфику работы и разнообразие бизнес-процессов служб МВД, МЗ, аварийных и коммунальных служб, предлагается гибридный вариант внедрения проекта:

1. Первый этап – приобретение аппаратной части Call-центра для нужд МЧС с возможностью централизации приёма вызовов по номерам 101/112. Также предусматривается интеграция телефонных станций и Call-центров служб 102, 103, 109 и других аварийных служб. Это позволит ускорить приём и обработку вызовов, сократить потери вызовов и обеспечить переадресацию по компетенции.

2. Второй этап – выбор информационной системы CRM для службы «112» и её интеграция с ведомственными CRM МЧС, МВД, МЗ и МИО. Унификация систем не является оптимальной из-за высоких финансовых и организационных затрат. Важно реализовать сквозную интеграцию для обеспечения взаимодействия, взаимного контроля и эффективного реагирования.

3. Третий этап – обучение сотрудников диспетчерской службы 112 базовым знаниям в смежных областях (*медицина, правоохранительная деятельность*) и утверждение межведомственной комиссией квалификационных требований к операторам.

Этот этап является наиболее длительным и сложным, так как отсутствуют методики обучения, а также требуются специальные знания и навыки.

МЧС готово взять на себя формирование стратегии подготовки ЕДДС-112, выработать централизованный подход и обеспечить межведомственное взаимодействие.

Основные результаты внедрения ЕДДС-112:

непрерывный приём и обработка сообщений от населения на единый номер «112»;

определение местоположения заявителя с отображением в информационной системе;

классификация и характеристика происшествия с направлением карточки вызова в соответствующую экстренную службу;

координация экстренных служб для комплексного реагирования на правонарушения, аварии, массовые заболевания и другие происшествия;

обобщение, анализ, мониторинг и хранение информации в единой системе;

организация профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации диспетчеров;

обеспечение надёжного, устойчивого и круглосуточного функционирования информационной системы и средств связи;

оперативное управление бригадами и экипажами;

внедрение принципа «одного окна» при чрезвычайных ситуациях;

единая форма отчётности;

исключение потери и игнорирования вызовов, сокращение времени обработки, повышение доверия граждан и уровня удовлетворённости;

повышение эффективности контроля обслуживания вызовов;

сокращение количества ложных вызовов.

5. Описание ключевых групп занятий и профессий по НКЗ на предприятиях каждого вида профессиональной деятельности по ОКЭД и соответствующие им квалификации по образованию и опыту работы

№	ОКЭД (подкласс)	Уровень ОРК	Группа занятий по НКЗ	Наименование группы занятий по НКЗ	Пути достижения квалификации
1	84.22.0 Оборонная деятельность	6-7	2149-3 Инженеры по промышленной безопасности, охране труда и технике безопасности	2149-3-018 Специалист гражданской обороны	Высшее образование, послевузовское образование.
2	84.25.0 Деятельность по обеспечению безопасности в	6-7	1122-7-002 Заместитель руководителя, Руководитель 1221-2-004 Начальник административного	1122-7-002 Заместитель руководителя, Руководитель 1221-2-004 Начальник административного	Высшее образование, послевузовское образование.

	чрезвычайных ситуациях.		отдела 1221-2-005 Начальник административного отделения 1221-2-006 Начальник административной службы 1221-2-007 Начальник административной части организации 1210-0-057 Директор центра 1221-2-006 Начальник административной службы 1325-4-018 Начальник службы 1329-1-039 Начальник службы (специализированной в прочих отраслях) 1329-1-040 Начальник службы (функциональной в прочих областях деятельности)	отдела 1221-2-005 Начальник административного отделения 1221-2-006 Начальник административной службы 1221-2-007 Начальник административной части организации 1210-0-057 Директор центра 1221-2-006 Начальник административной службы 1325-4-018 Начальник службы 1329-1-039 Начальник службы (специализированной в прочих отраслях) 1329-1-040 Начальник службы (функциональной в прочих областях деятельности)	
3		5-6	1210-0 Первые руководители учреждений, организаций и предприятий 1329-1 Руководители (управляющие) специализированных производственных подразделений (технические и инженерные)	1210-0 Первые руководители учреждений, организаций и предприятий 1329-1 Руководители (управляющие) специализированных производственных подразделений (технические и инженерные)	Высшее образование и практический опыт работы не менее 9-и лет.
4		5-6	1349-0 Другие руководители (управляющие) специализированных подразделений по профессиональным, финансовым, общественным и социальным услугам, н.в.д.г.	1349-0 Другие руководители (управляющие) специализированных подразделений по профессиональным, финансовым, общественным и социальным услугам, н.в.д.г.	Техническое и профессиональное образование и практический опыт работы не менее 6-8 лет.
5		4-6	4322-3-004 Оператор диспетчерской службы (4224-5-001	4322-3-004 Оператор диспетчерской службы (4224-5-001	Основные среднее образование и техническое и

			<p>Диспетчер пожарной связи) 1329-1-001 Главный диспетчер (в прочих отраслях)</p>	<p>Диспетчер пожарной связи) 1329-1-001 Главный диспетчер (в прочих отраслях)</p>	<p>профессиональное образование (повышенный уровень) или общее среднее образование и практический опыт и/или профессиональная подготовка (курсы на базе организации образования по программам профессиональной подготовки до одного года или обучение на предприятии)</p>
6		3-4	<p>5411-0 Пожарные 3160-1-010 Инструктор по противопожарной профилактике 8332-4 Водители пожарной машины 5415 Спасатели 5415-1 Спасатели в горах 5415-2 Спасатели на воде 5415-9 Другие спасатели (Главные спасатели)</p>	<p>5411-0 Пожарные 3160-1-010 Инструктор по противопожарной профилактике 8332-4 Водители пожарной машины 5415 Спасатели 5415-1 Спасатели в горах 5415-2 Спасатели на воде 5415-9 Другие спасатели (Главные спасатели)</p>	<p>Общее среднее образование и техническое и профессиональное образование (специалист среднего звена) общее среднее образование и практический опыт</p>
7		3-4	<p>5415 Спасатели 5415-1 Спасатели в горах 5415-2 Спасатели на воде 5415-9 Другие спасатели 5415-9-010 Спасатель-водолаз 5415-9-011 Спасатель-водолаз 5415-9-012 Спасатель-кинолог 5411-0-003 Командир отделения 1349-0-017 Мастер газодымозащитной службы</p>	<p>5415 Спасатели 5415-1 Спасатели в горах 5415-2 Спасатели на воде 5415-9 Другие спасатели 5415-9-010 Спасатель-водолаз 5415-9-011 Спасатель-водолаз 5415-9-012 Спасатель-кинолог 5411-0-003 Командир отделения 1349-0-017 Мастер газодымозащитной службы</p>	<p>Основные среднее образование и техническое и профессиональное образование (повышенный уровень) или общее среднее образование и практический опыт и/или профессиональная подготовка (курсы на базе организации образования по программам</p>

			8332-4 Водители пожарной машины	8332-4 Водители пожарной машины	профессиональной подготовки до одного года или обучение на предприятии)
8		2-3	8332-4 Водители пожарной машины	8332-4 Водители пожарной машины	Основное среднее образование и практический опыт и/или профессиональная подготовка (краткосрочные курсы на базе организации образования или обучение на предприятии, установленный уровень)

6. Перечень профессиональных стандартов в области гражданской защиты

Приказом Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан от 28 декабря 2022 года № 350 утвержден профессиональный стандарт «Пожарная безопасность» разработан для 3 профессий – водитель автомобиля пожарного вспомогательного назначения, водитель автомобиля пожарного основного назначения, водитель автомобиля пожарного специального назначения (зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 декабря 2022 года № 31392).

Приказом Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан от 28 декабря 2022 года № 351 утвержден профессиональный стандарт «Гражданская защита» охватывает 3 профессии – спасатель, спасатель-кинолог, спасатель-водолаз (зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 декабря 2022 года № 31387).

Приказом Министра внутренних дел Республики Казахстан от 18 декабря 2019 года № 1069 утвержден профессиональный стандарт «Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях» разработан для 6 профессий – наладчик контрольно-измерительных приборов и автоматики, инструктор по противопожарной профилактике, пожарный, пожарный-спасатель, инструктор-пожарный (зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 24 декабря 2019 года № 19752).

В 2022 году при актуализации профессионального стандарта «Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях» исключены две профессии – пожарный-спасатель, инструктор-пожарный. Дополнительно включены 3 профессии – начальник службы (начальник части), начальник караула (пожарной части), командир отделения.

Таким образом, профессиональный стандарт «Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях» включает в себя 6 профессий – наладчик контрольно-измерительных приборов и автоматики, инструктор по противопожарной профилактике, пожарный, начальник службы (начальник части), начальник караула (пожарной части), командир отделения.

Приказом Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан от 21 июня 2023 года № 333 утвержден профессиональный стандарт «Гражданская оборона», которая разработана на профессию специалист по организации и ведению гражданской обороны (зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 21 июня 2023 года № 32864).

7. Выводы и предложения

С учетом актуальности и изменения востребованности профессий на рынке труда Отраслевым государственным органом внесено предложение по обновлению Национального классификатора занятий Республики Казахстан (НК РК 01-2017) о переименовании следующих профессий:

№ п/п	Действующая редакция		Предлагаемая редакция	
	Код профессии	Наименование профессии	Код профессии	Наименование профессии
1	2149-3-018	Специалист гражданской обороны	2149-3-018	Специалист по организации и ведению гражданской обороны

В рамках актуализации профессиональных стандартов, запланированных на 2024 год, а также с учетом рекомендации Национального органа по профессиональным квалификациям 2 профессиональных стандартов «Пожарная безопасность» и «Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях» объединены в 1 профессиональный стандарт «Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях».

В этой связи, актуализированный профессиональный стандарт «Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях» включает в себя 9 профессий - наладчик контрольно-измерительных приборов и автоматики, инструктор по противопожарной профилактике, пожарный, начальник службы (начальник части), начальник караула (пожарной части), командир отделения, водитель автомобиля пожарного вспомогательного назначения, водитель автомобиля пожарного основного назначения, водитель автомобиля пожарного специального назначения.

При этом, предусмотренная профессия «наладчик контрольно-измерительных приборов и автоматики» переименована «**мастер газодымозащитной службы**».

№ п/п	Действующая редакция		Предлагаемая редакция	
	Код профессии	Наименование профессии	Код профессии	Наименование профессии
1	7421-1-003	Наладчик контрольно-измерительных приборов и автоматики	1349-0-017	Мастер газодымозащитной службы

9. Описание квалификационных уровней Отраслевой рамки квалификаций в области гражданской защиты в табличном формате (таблица 1)

При описании элементов ОРК, а также при описании и составлении ОРК учтены и использованы в порядке совместного рассмотрения основные дескрипторы ОКЭД, Национальной рамки квалификаций и национального классификатора занятий НК РК 01-2017 «Классификатор занятий», гармонизированного с Международной стандартной классификацией занятий 2008 (МСКЗ-08) - International Standard Classification of Occupations 2008 (ISCO-08).

Профессии по квалификационным уровням отрасли группируются по профессиональным подгруппам: профессиональная подгруппа – оборонная деятельность и профессиональная подгруппа – деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях.

Описание подотрасли «Оборонная деятельность» в соответствии с процессами в профессиональной и трудовой деятельности

Уровень ОРК	Занятие из НКЗ	Уровень НРК	Стадии	Роль в коллективном разделении труда	Знания	Навыки (умения)	Личностные компетенции
1	2	3	4	5	6	7	8
6-7	2149-3-018 Специалист гражданской обороны	6-7	Планирование, организация и контроль, анализ и регулирование выполнения процессов	Организация основного производственного процесса, управление деятельностью организации	Деятельность, требующая синтеза специальных (теоретических и практических) знаний (в том числе, инновационных) и практического опыта. Определяет способы коммуникаций и согласования точек зрения. Понимает природу, применимость и финансовые последствия технологических, материальных и человеческих ресурсов, требуемых для выполнения трудовой деятельности в определенной области профессиональной	Решение проблем технологического или методического характера, относящихся к определенной области знаний, предполагающих выбор и многообразие способов решения.	организаторские способности; аналитические способности; самообладание, самоорганизация; коммуникативные и исполнительские способности; стрессоустойчивость; работа в команде; взаимовыручка; дисциплинированность; ориентированность на результат.

Уровень ОРК	Занятие из НКЗ	Уровень НРК	Стадии	Роль в коллективном разделении труда	Знания	Навыки (умения)	Личностные компетенции
					<p>деятельности. Синтез профессиональных или научных знаний (в том числе и инновационных) и опыта в определенной области и/или на стыке областей и отраслей.</p>		

Описание подотрасли «Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях» в соответствии с процессами в профессиональной и трудовой деятельности (пожарные)

Уровень ОРК	Занятие из НКЗ	Уровень НРК	Стадии	Роль в коллективном разделении труда	Знания	Навыки (умения)	Личностные компетенции
1	2	3	4	5	6	7	8
3	1349-0-017 Мастер газодымозащитной службы	3	Выполнение процессов	<p>Основные производственные процессы. Участие в основном производственном процессе.</p>	<p>Практико-ориентированные профессиональные знания, полученные в процессе профессиональной подготовки и (или) самостоятельно в области чрезвычайных ситуаций природного и</p>	<p>Умение решать стандартные и простые однотипные практические задачи, навыки в контексте самостоятельного планирования, выполнения и оценки трудового процесса и его результатов. Может сверять работу с планами, обеспечивать достижение планируемого</p>	<p>Самоорганизация Дисциплина Коммуникабельность Аналитический склад ума Инициативность Ответственность</p>

Уровень ОРК	Занятие из НКЗ	Уровень НРК	Стадии	Роль в коллективном разделении труда	Знания	Навыки (умения)	Личностные компетенции
					техногенного характера.	результата и соответствие полученного результата нормам качества.	
3	5411-0 Пожарный	3	Выполнение процессов	Основные производственные процессы. Участие в основном производственном процессе.	Знание основных принципов использования, технического обслуживания, перемещения, сохранности и складирования инструментов и оборудования, материалов, используемых в трудовой деятельности.	Выбор способов действий из известных на основе знаний и практического опыта, а также коррекция деятельности с учетом полученных результатов. Демонстрирует навыки самооценки, самоопределения, самоорганизации и коррекции действий в простых производственных ситуациях.	Самоорганизация Дисциплина Коммуникабельность Аналитический склад ума Инициативность Ответственность
4	5411-0 Командир отделения	4	Выполнение процессов	Основные производственные процессы. Участие в основном производственном процессе.	Знания для осуществления деятельности на основе практического опыта, полученные в процессе профессионального образования и (или) самостоятельно.	Решение различных типов практических задач, требующих самостоятельного анализа рабочей ситуации и ее предсказуемых изменений. Применяет широкий ряд практических и познавательных навыков в самостоятельном планировании,	Самоорганизация Дисциплина Коммуникабельность Аналитический склад ума Инициативность Ответственность

Уровень ОРК	Занятие из НКЗ	Уровень НРК	Стадии	Роль в коллективном разделении труда	Знания	Навыки (умения)	Личностные компетенции
						выполнении работы и оценке рабочих процессов и результатов работы под руководством в области чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.	
4	3160-1-010 Инструктор по противопожарной профилактике	4	Выполнение процессов	Основные производственные процессы. Участие в основном производственном процессе.	Знает подходы, принципы и способы постановки и решения профессиональных задач, нормы этики и психологии отношений, способы мотивации и стимулирования труда, законодательные нормы.	Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности. Определяет рабочие фазы профессиональной деятельности, требуемые ресурсы и время, необходимые для выполнения работы, с целью достижения результатов по плану, учитывая мониторинг и оценку качества. Решает проблемы, возникающие при отклонении от стандартных процедур, основанные на применении передачи знания.	Самоорганизация Дисциплина Коммуникабельность Аналитический склад ума Инициативность Ответственность
5	1349-0-020 Начальник караула	5	Регулирование выполнения	Основное производство (процессы)	Профессиональные (практические и теоретические)	Решение практических задач, предполагающих многообразие способов	Самоорганизация Дисциплина Коммуникабельность

Уровень ОРК	Занятие из НКЗ	Уровень НРК	Стадии	Роль в коллективном разделении труда	Знания	Навыки (умения)	Личностные компетенции
			процессов.		знания и практический опыт (или широкий диапазон теоретических и практических знаний в профессиональной области). Обладает всесторонним знанием о методологии системного анализа и проектирования профессиональных ситуаций, способах принятия управленческих решений, об управлении человеческими ресурсами, о стратегическом планировании результатов в рамках профессиональной деятельности	решения и их выбор. Применяет практические и познавательные навыки в стратегическом планировании, оценке работы, анализе ситуации, самоанализа, принятия решений и создания условий их реализации, контроля и коррекции деятельности в контексте командной работы.	ность Аналитический склад ума Инициативность Ответственность
6	1329-1 Начальник службы (части)	6	Организация и контроль, анализ и	Основное производство, организация	Деятельность, требующая синтеза	Решение проблем технологического или методического	Самоорганизация Дисциплина Коммуникабель

Уровень ОРК	Занятие из НКЗ	Уровень НРК	Стадии	Роль в коллективном разделении труда	Знания	Навыки (умения)	Личностные компетенции
			регулируем ие выполнения процессов, управление изменениями	консультаций и сопровождение основных процессов	специальных (теоретических и практических) знаний (в том числе, инновационных) и практического опыта.	характера, относящихся к определенной области знаний, предполагающих	ность Аналитический склад ума Инициативност ь Ответственност ь

**Описание подотрасли «Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях»
в соответствии с процессами в профессиональной и трудовой деятельности (водители пожарных машин)**

Уровень ОРК	Занятие из НКЗ	Уровень НРК	Стадии	Роль в коллективном разделении труда	Знания	Навыки (умения)	Личностные компетенции
1	2	3	4	5	6	7	8
2	8332-4-002 Водитель пожарного автомобиля вспомогательного назначения	2	Выполнение процессов	Основные производствен ые процессы. Участие в основном производственн ом процессе.	Знания, полученные в процессе профессионально й подготовки и (или) самостоятельно.	Решение стандартных и однотипных практических задач и достижение поставленных результатов.	Самоорганизац ия Дисциплина Коммуникабель ность Аналитический склад ума Инициативност ь Ответственност ь
3	8332-4-002 Водитель пожарного автомобиля основного назначения	3	Выполнение процессов	Основные производственн ые процессы. Участие в основном производственн	Практико- ориентированные профессиональны е знания, полученные в процессе	Умение решать стандартные и простые однотипные практические задачи, навыки в контексте самостоятельного	Самоорганизац ия Дисциплина Коммуникабель ность Аналитический склад ума

Уровень ОРК	Занятие из НКЗ	Уровень НРК	Стадии	Роль в коллективном разделении труда	Знания	Навыки (умения)	Личностные компетенции
				ом процессе.	профессионально й подготовки и (или) самостоятельно в области чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.	планирования, выполнения и оценки трудового процесса и его результатов. Может сверять работу с планами, обеспечивать достижение планируемого результата и соответствие полученного результата нормам качества.	Инициативность Ответственность
4	8332-4-002 Водитель пожарного автомобиля специального назначения	4	Выполнение процессов	Основные производственные процессы. Участие в основном производственном процессе.	Знания для осуществления деятельности на основе практического опыта, полученные в процессе профессионального образования и (или) самостоятельно.	Решение различных типов практических задач, требующих самостоятельного анализа рабочей ситуации и ее предсказуемых изменений. Применяет широкий ряд практических и познавательных навыков в самостоятельном планировании, выполнении работы и оценке рабочих процессов и результатов работы под руководством в области чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.	Самоорганизация Дисциплина Коммуникабельность Аналитический склад ума Инициативность Ответственность

Описание подотрасли «Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях» в соответствии с процессами в профессиональной и трудовой деятельности (спасатели)

Уровень ОРК	Занятие из НКЗ	Уровень НРК	Стадии	Роль в коллективном разделении труда	Знания	Навыки (умения)	Личностные компетенции
1	2	3	4	5	6	7	8
3	5415 Спасатели 5415-1 Спасатели в горах 5415-2 Спасатели на воде 5415-9 Другие спасатели 5415-9-010 Спасатель 5415-9-011 Спасатель-водолаз 5415-9-012 Спасатель-кинолог	3	Выполнение процессов	Основные производственные процессы. Участие в основном производственном процессе.	Знание основных принципов использования, технического обслуживания, перемещения, сохранности и складирования инструментов и оборудования, материалов, используемых в трудовой деятельности.	Умение решать стандартные и простые однотипные практические задачи, навыки в контексте самостоятельного планирования, выполнения и оценки трудового процесса и его результатов. Может сверять работу с планами, обеспечивать достижение планируемого результата и соответствие полученного результата нормам качества.	Прошедшие врачебную комиссию и допущенные к выполнению работ, психологическая устойчивость Физическая подготовка Самообладание, самоорганизация Коммуникативные и исполнительские способности Стрессоустойчивость Работа в команде Взаимовыручка Дисциплинированность Ориентированность на результат Любовь к животным
4	5415-9 Главный спасатель, главный спасатель-кинолог, главный	4	Выполнение процессов	Основные производственные процессы. Участие в основном производственно	Знания для осуществления деятельности на основе практического опыта,	Решение различных типов практических задач, требующих самостоятельного анализа рабочей	Прошедшие врачебную комиссию и допущенные к выполнению работ, психологическая устойчивость

	спасатель- водолаз			м процессе.	<p>полученные в процессе профессионального образования и (или) самостоятельно.</p> <p>Знает основные инструменты и оборудования, используемые в области чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, принципы использования, техобслуживания, перемещения и</p>	<p>ситуации и ее предсказуемых изменений. Применяет широкий ряд практических и познавательных навыков в самостоятельном планировании, выполнении работы и оценке рабочих процессов и результатов работы под руководством в области чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.</p> <p>Выбор технологических путей осуществления деятельности. Конкретизирует полученные задания, учитывает и сверяет ход работ с планом, следит за соответствием результатов работы нормам</p>	<p>Физическая подготовка Самообладание, самоорганизация Коммуникативные и исполнительские способности Стрессоустойчивость Работа в команде Взаимовыручка Дисциплинированность Ориентированность на результат Любовь к животным</p>
--	-----------------------	--	--	-------------	---	---	--

					<p>хранения инструментов, оборудования и материалов. Обладает широким спектром знаний по рабочим процессам, контролю процедур, качества, документации и учета.</p> <p>Знает подходы, принципы и способы постановки и решения профессиональных задач, нормы этики и психологии отношений, способы мотивации и стимулирования труда, законодательные нормы.</p>	<p>качества, определяет недостаточность знаний и навыков, мотивирует повышение профессионализма.</p> <p>Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности. Определяет рабочие фазы профессиональной деятельности, требуемые ресурсы и время, необходимые для выполнения работы, с целью достижения результатов по плану, учитывая мониторинг и оценку качества. Решает проблемы, возникающие при отклонении от стандартных</p>	
--	--	--	--	--	---	---	--

						процедур, основанные на применении передачи знания.	
5	<p>1210-0 Руководитель-спасатель спасательного подразделения (отделения)</p> <p>1210-0 Руководитель-спасатель водолазно-спасательного отделения</p> <p>1210-0 Руководитель-спасатель кинологического отделения</p> <p>1210-0 Руководитель-спасатель отделения радиационной и химической защиты</p> <p>1210-0 Руководитель-спасатель отделения по обслуживанию автотранспорта,</p>	5	Регулирование выполнения процессов.	Основное производство (процессы)	<p>Профессиональные (практические и теоретические) знания и практический опыт (или широкий диапазон теоретических и практических знаний в профессиональной области). Обладает всесторонним знанием о методологии системного анализа и проектирования профессиональных ситуаций, способах принятия управленческих решений, об управлении человеческими ресурсами, о стратегическом планировании результатов в рамках профессиональной деятельности</p>	<p>Решение практических задач, предполагающих многообразие способов решения и их выбор. Применяет практические и познавательные навыки в стратегическом планировании, оценке работы, анализе ситуации, самоанализа, принятия решений и создания условий их реализации, контроля и коррекции деятельности в контексте командной работы.</p>	<p>Прошедшие врачебную комиссию и допущенные к выполнению работ, психологическая устойчивость Физическая подготовка Самообладание, самоорганизация Коммуникативные и исполнительские способности Стрессоустойчивость Работа в команде Взаимовыручка Дисциплинированность Ориентированность на результат Любовь к животным</p>

	плавательных средств и оборудования						
6	1210-0 Заместитель руководителя отряда-спасатель	6.1	Планирование, организация и контроль, анализ и регулирование выполнения процессов	Управление деятельностью организации	Деятельность, требующая синтеза специальных (теоретических и практических) знаний (в том числе, инновационных) и практического опыта. Определяет способы коммуникаций и согласования точек зрения. Понимает природу, применимость и финансовые последствия технологических, материальных и человеческих ресурсов, требуемых для выполнения трудовой деятельности в определенной области профессиональной деятельности.	Решение проблем технологического или методического характера, относящихся к определенной области знаний, предполагающих выбор и многообразие способов решения.	Самообладание, самоорганизация, коммуникативные исполнительские способности, стрессоустойчивость, работа в команде, взаимовыручка, дисциплинированность, ориентированность на результат
	1210-0	6.2	Планирование	Управление	Деятельность,	Решение проблем	Самообладание,

	Руководитель отряда- спасатель		е, организация и контроль, анализ и регулируем е выполнения процессов, управление изменениями	деятельностью организации, организация консультаций и сопровождения основных процессов	требующая синтеза специальных (теоретических и практических) знаний (в том числе, инновационных) и практического опыта. Определяет способы коммуникаций и согласования точек зрения. Понимает природу, применимость и финансовые последствия технологических, материальных и человеческих ресурсов, требуемых для выполнения трудовой деятельности в определенной области профессиональной деятельности.	технологического или методического характера, относящихся к определенной области знаний, предполагающих выбор и многообразие способов решения.	самоорганизация, коммуникативные исполнительские способности, стрессоустойчивость, работа в команде, взаимовыручка, дисциплинированност ь, ориентированность на результат
--	--------------------------------------	--	---	--	--	---	--

**Описание подотрасли «Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях»
в соответствии с процессами в профессиональной и трудовой деятельности (Диспетчер - 112)**

Уровень ОРК	Занятие из НКЗ	Уровень НРК	Стадии	Роль в коллективном разделении труда	Знания	Навыки (умения)	Личностные компетенции
1	2	3	4	5	6	7	8
4	4322-3-004 Оператор диспетчерской службы (4224-5-001 Диспетчер пожарной связи)	4	Выполнение процессов	Оперативное звено, обеспечивающее приём, обработку и передачу экстренных вызовов, координацию взаимодействия между экстренными службами и информирование граждан.	Знание основных принципов использования, технического обслуживания, перемещения, сохранности и складирования инструментов и оборудования, материалов, используемых в трудовой деятельности.	Умение решать стандартные и простые однотипные практические задачи, навыки в контексте самостоятельного планирования, выполнения и оценки трудового процесса и его результатов. Может сверять работу с планами, обеспечивать достижение планируемого результата и соответствие полученного результата нормам качества.	Прошедшие врачебную комиссию и допущенные к выполнению работ, психологическая устойчивость Физическая подготовка Самообладание, самоорганизация Коммуникативные и исполнительские способности Стрессоустойчивость Работа в команде Взаимовыручка Дисциплинированность Ориентированность на результат
5	4322-3-004 Оператор диспетчерской службы (4224-5-001)	5	Выполнение процессов	Оперативное звено, обеспечивающее приём, обработку	Знание основных принципов использования,	Умение решать стандартные и простые однотипные	Прошедшие врачебную комиссию и допущенные к выполнению работ,

	Диспетчер пожарной связи)			и передачу экстренных вызовов, координацию взаимодействия между экстренными службами и информирование граждан.	технического обслуживания, перемещения, сохранности и складирования инструментов и оборудования, материалов, используемых в трудовой деятельности.	практические задачи, навыки в контексте самостоятельного планирования, выполнения и оценки трудового процесса и его результатов. Может сверять работу с планами, обеспечивать достижение планируемого результата и соответствие полученного результата нормам качества.	психологическая устойчивость Физическая подготовка Самообладание, самоорганизация Коммуникативные и исполнительские способности Стрессоустойчивость Работа в команде Взаимовыручка Дисциплинированность Ориентированность на результат Любовь к животным
6	4322-3-004 Оператор диспетчерской службы (4224-5-001 Диспетчер пожарной связи)	6.2	Выполнение процессов	Оперативное звено, обеспечивающее приём, обработку и передачу экстренных вызовов, координацию взаимодействия между экстренными службами и информирование граждан.	Знание основных принципов использования, технического обслуживания, перемещения, сохранности и складирования инструментов и оборудования, материалов, используемых в трудовой деятельности.	Умение решать стандартные и простые однотипные практические задачи, навыки в контексте самостоятельного планирования, выполнения и оценки трудового процесса и его результатов. Может сверять	Прошедшие врачебную комиссию и допущенные к выполнению работ, психологическая устойчивость Физическая подготовка Самообладание, самоорганизация Коммуникативные и исполнительские способности Стрессоустойчивость Работа в команде

						работу с планами, обеспечивать достижение планируемого результата и соответствие полученного результата нормам качества.	Взаимовыручка Дисциплинированность Ориентированность на результат Любовь к животным
6	Заместитель руководителя, Руководитель 1221-2-004 Начальник административного отдела 1221-2-005 Начальник административного отделения 1221-2-006 Начальник административной службы 1221-2-007 Начальник административной части организации 1210-0-057 Директор центра 1221-2-006 Начальник административной службы 1325-4-018	6.1	Планирование, организация и контроль, анализ и регулирование выполнения процессов	Управление деятельностью организации Организует и контролирует работу диспетчерского персонала, обеспечивает качество обработки вызовов и координацию действий служб, замещает руководителя при его отсутствии.	Деятельность, требующая синтеза специальных (теоретических и практических) знаний (в том числе, инновационных) и практического опыта. Определяет способы коммуникаций и согласования точек зрения. Понимает природу, применимость и финансовые последствия технологических, материальных и человеческих ресурсов, требуемых для	Решение проблем технологического или методического характера, относящихся к определенной области знаний, предполагающих выбор и многообразие способов решения.	Самообладание, самоорганизация, коммуникативные исполнительские способности, стрессоустойчивость, работа в команде, взаимовыручка, дисциплинированность, ориентированность на результат

	<p>Начальник службы 1329-1-039</p> <p>Начальник службы (специализированной в прочих отраслях) 1329-1-040</p> <p>Начальник службы (функциональной в прочих областях деятельности)</p>				<p>выполнения трудовой деятельности в определенной области профессионально й деятельности.</p> <p>Деятельность, требующая синтеза специальных (теоретических и практических) знаний (в том числе, инновационных) и практического опыта. Определяет способы коммуникаций и согласования точек зрения. Понимает природу, применимость и финансовые последствия технологических, материальных и человеческих ресурсов, требуемых для выполнения трудовой деятельности в</p>	<p>Решение проблем технологическог о или методического характера, относящихся к определенной области знаний, предполагающих выбор и многообразие способов решения.</p>	<p>Самообладание, самоорганизация, коммуникативные исполнительские способности, стрессоустойчивость, работа в команде, взаимовыручка, дисциплинированност ь, ориентированность на результат</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

					определенной области профессиональной деятельности.		
7	<p>Заместитель руководителя, Руководитель 1221-2-004 Начальник административного отдела 1221-2-005 Начальник административного отделения 1221-2-006 Начальник административной службы 1221-2-007 Начальник административной части организации 1210-0-057 Директор центра 1221-2-006 Начальник административной службы 1325-4-018 Начальник службы 1329-1-039 Начальник службы (специализированной в прочих отраслях) 1329-1-040</p>	7	<p>Планирование, организация и контроль, анализ и регулирование выполнения процессов</p>	<p>Осуществляет общее руководство службой «112», отвечает за стратегическое планирование, организацию, ресурсное обеспечение и взаимодействие с государственным и органами.</p>	<p>Деятельность, требующая синтеза специальных (теоретических и практических) знаний (в том числе, инновационных) и практического опыта. Определяет способы коммуникаций и согласования точек зрения. Понимает природу, применимость и финансовые последствия технологических, материальных и человеческих ресурсов, требуемых для выполнения трудовой деятельности в определенной области профессиональной деятельности.</p>	<p>Решение проблем технологического или методического характера, относящихся к определенной области знаний, предполагающих выбор и многообразие способов решения.</p>	<p>Самообладание, самоорганизация, коммуникативные исполнительские способности, стрессоустойчивость, работа в команде, взаимовыручка, дисциплинированность, ориентированность на результат</p>

	Начальник службы (функциональной в прочих областях деятельности)				<p>Деятельность, требующая синтеза специальных (теоретических и практических) знаний (в том числе, инновационных) и практического опыта.</p> <p>Определяет способы коммуникаций и согласования точек зрения.</p> <p>Понимает природу, применимость и финансовые последствия технологических, материальных и человеческих ресурсов, требуемых для выполнения трудовой деятельности в определенной области профессиональной деятельности.</p>	<p>Решение проблем технологического или методического характера, относящихся к определенной области знаний, предполагающих выбор и многообразие способов решения.</p>	<p>Самообладание, самоорганизация, коммуникативные исполнительские способности, стрессоустойчивость, работа в команде, взаимовыручка, дисциплинированность, ориентированность на результат</p>
--	---	--	--	--	---	---	--

10. Функциональная карта профессиональной квалификации

Отрасль: «Государственное управление и оборона; обязательное социальное обеспечение»

Квалификационный уровень НРК	Квалификационный уровень ОРК	Профессиональная группа: оборонная деятельность
7	7	<div data-bbox="800 659 1283 721" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Специалист по организации и ведению гражданской обороны </div>
6	6	<div data-bbox="800 841 1283 902" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Специалист по организации и ведению гражданской обороны </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↑</div>
5	5	
4	4	
3	3	
2	2	

Квалификационный уровень НРК	Квалификационный уровень ОРК	<p style="text-align: center;">Профессиональная группа: деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях (пожарные)</p>
7	7	
6	6	<p style="text-align: center;">Начальник службы (части)</p>
5	5	<p style="text-align: center;">Начальник караула</p>
4	4	<p style="text-align: center;">Командир отделения Инструктор по противопожарной профилактике</p>
3	3	<p style="text-align: center;">Мастер газодымозащитной службы Пожарный</p>
2	2	



Квалификационный уровень НРК	Квалификационный уровень ОРК	<p align="center">Профессиональная группа: деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях (пожарные)</p>
7	7	
6	6	<p align="center">Начальник службы (части)</p>
5	5	<p align="center">Начальник караула</p>
4	4	<p>Командир отделения</p> <p>Инструктор по противопожарной профилактике</p>
3	3	<p>Мастер газодымозащитной службы</p> <p>Пожарный</p>
2	2	



Квалификационный уровень НРК	Квалификационный уровень ОРК	<p align="center">Профессиональная группа: деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях (водители пожарных машин)</p>
7	7	
6	6	
5	5	
4	4	<div data-bbox="884 963 1463 1047" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Водитель пожарного автомобиля специального назначения </div>
3	3	<div data-bbox="884 1198 1463 1282" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Водитель пожарного автомобиля основного предназначения </div>
2	2	<div data-bbox="884 1433 1463 1518" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Водитель автомобиля пожарного вспомогательного назначения </div>

Квалификационный уровень ОРК	Квалификационный уровень ОРК	<p style="text-align: center;">Профессиональная группа: деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях (спасатели)</p>
7	7	
6	6.2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Руководитель отряда-спасатель</div>
6	6.1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Заместитель руководителя отряда-спасатель</div>
5	5	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">Руководитель-спасатель спасательного подразделения (отделения)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">Руководитель – спасатель водолазно-спасательного отделения</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">Руководитель – спасатель кинологического отделения</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">Руководитель – спасатель отделения радиационной и химической защиты</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%;">Руководитель – спасатель отделения по обслуживанию автотранспорта, плавательных средств и оборудования</div> </div>
4	4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Главный спасатель</div>
3	3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Спасатель, спасатель-кинолог, спасатель-водолаз</div>
2	2	

Квалификационный уровень НРК	Квалификационный уровень ОРК	<p align="center">Профессиональная группа: деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях (диспетчер-112)</p>
7	7	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Руководитель - 112</div> </div>
6	6	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Заместитель руководителя - 112</div> <div style="margin: 5px 0 5px 100px;">↑</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Главный диспетчер - 112</div> </div>
5	5	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Старший диспетчер - 112</div> <div style="margin: 5px 0 5px 100px;">↑</div> </div>
4	4	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Диспетчер - 112</div> <div style="margin: 5px 0 5px 100px;">↑</div> </div>
3	3	
2	2	