

| Номер<br>п/п | Наименование<br>квалификации                                          | Наименование<br>и реквизиты п<br>рофессиональ<br>ного<br>стандарта, на<br>соответствие<br>которому<br>проводится<br>независимая<br>оценка<br>квалификации | Уровень<br>(подуровень)<br>квалификации<br>, в<br>соответствии с<br>профессионал<br>ьным<br>стандартом | Положения профессионального стандарта |                                                                     |                                                       | Квалификацио<br>нное<br>требование,<br>установленное<br>федеральным<br>законом и<br>иным<br>нормативным<br>правовым<br>актом<br>Российской<br>Федерации, и<br>реквизиты<br>этого акта | Перечень<br>документов,<br>необходимых<br>для<br>прохождения<br>профессионал<br>ьного<br>экзамена по со<br>ответствующе<br>й<br>квалификации                                                                                       | Срок действия<br>свидетельства<br>о<br>квалификации | Дополнитель<br>ные<br>характерист<br>ки (при необход<br>имости):<br>наименование<br>профессии<br>рабочего,<br>должности<br>руководителя,<br>специалиста и<br>служащего в<br>соответствии с<br>ЕТКС, ЕКС с<br>указанием<br>разряда<br>работы, профе<br>ссии/категори<br>и должности/к<br>ласса<br>профессии |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                                                       |                                                                                                                                                           |                                                                                                        | код трудовой<br>функции               | наименование<br>трудовой<br>функции                                 | дополнитель<br>ые сведения<br>(при необходи<br>мости) |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1            | 2                                                                     | 3                                                                                                                                                         | 4                                                                                                      | 5                                     | 6                                                                   | 7                                                     | 8                                                                                                                                                                                     | 9                                                                                                                                                                                                                                  | 10                                                  | 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1            | Специалист по контролю качества обслуживания (4 уровень квалификации) | Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию<br>Приказ Минтруда России от 19.03. 2018 г. № 163н                                    | 4                                                                                                      | В/01.4                                | Осуществлени<br>е мониторинга<br>обработки<br>обращений<br>клиентов | -                                                     | -                                                                                                                                                                                     | 1. Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования по программе подготовки квалифицированных служащих<br>2. Документ, подтверждающий наличие опыта работы не менее 6 месяцев в области обработки обращений | 3 года                                              | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|  |  |  |  |        |                                                                          |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
|--|--|--|--|--------|--------------------------------------------------------------------------|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  |  | В/02.4 | Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов            |  |  | клиентов по дистанционным каналам коммуникации ИЛИ<br>1. Документ, подтверждающий наличие профессионального обучения по программе профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки и служащих, программы повышения квалификации служащих<br>2. Документ, подтверждающий наличие опыта работы не менее 6 месяцев в области обработки обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации |  |  |
|  |  |  |  | В/03.4 | Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |