

Номер п/п	Наименование квалификации	Наименование и реквизиты п рофессиональ ного стандарта, на соответствие которому проводится независимая оценка квалификации	Уровень (подуровень) квалификации , в соответствии с профессионал ьным стандартом	Положения профессионального стандарта			Квалификацио нное требование, установленное федеральным законом и иным нормативным правовым актом Российской Федерации, и реквизиты этого акта	Перечень документов, необходимых для прохождения профессионал ьного экзамена по со ответствующе й квалификации	Срок действия свидетельства о квалификации	Дополнитель ные характерист ки (при необход имости): наименование профессии рабочего, должности руководителя, специалиста и служащего в соответствии с ЕТКС, ЕКС с указанием разряда работы, профе ссии/категори и должности/к ласса профессии
				код трудовой функции	наименование трудовой функции	дополнитель ые сведения (при необходи мости)				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Специалист по оперативному управлению и контролю процессов и показателей деятельности по дистанционному информационно-справочному обслуживанию (5 уровень квалификации)	Специалист по дистанционно-справочному обслуживанию Приказ Минтруда России от 19.03.2018 г. № 163н	5	D/01.5	Оперативное управление группами специалистов, участвующими в дистанционно-информационно-справочном обслуживании	-	-	1. Документ, подтверждающий наличие среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена 2. Документы, подтверждающий наличие опыта работы не менее 6 месяцев в области измерения качества	3 года	-

D/02.5	Контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности
D/03.5	Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании
D/04.5	Организация мониторинга удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых организацией

обработки обращений клиентов и/или планирования ресурсов для обработки обращений клиентов, или не менее 12 месяцев в области обработки обращений клиентов по удаленным каналам коммуникации				

				D/05.5	Разработка предложений по повышению эффективност и процессов ди станционного информацион но- справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящем у руководству					
--	--	--	--	--------	---	--	--	--	--	--