

**ПРОЕКТ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ
«ТЕХНИК ПО СВЯЗИ»**

**ГЛАВА 1
ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

Наименование вида трудовой деятельности: техник по связи.

Код области и наименование профессиональной деятельности¹: 20 «Деятельность в области информационных технологий, телекоммуникаций, почтовая деятельность».

Разработан рабочей группой Республиканского унитарного предприятия электросвязи «Белтелеком», Секторальным советом квалификаций в сфере информационно-коммуникационных технологий и связи при Министерстве связи и информатизации Республики Беларусь.

Основная цель вида трудовой деятельности: качественное сопровождение абонентов в части расчетов, поддержание баз данных в программных продуктах организации, контроль состояния и учет технических средств.

Перечень начальных групп занятий согласно Общегосударственному классификатору Республики Беларусь ОКРБ 014-2017 «Занятия», утвержденному постановлением Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 24 июля 2017 г. N 33 (далее - ОКЗ)²:

Код начальной группы занятий по ОКЗ	Наименование начальной группы занятий
3522	Специалисты (техники) по телекоммуникационному оборудованию

Перечень профессий рабочих и должностей служащих³:

Код профессии рабочего, должности служащего по ОКЗ	Наименование профессии рабочего, должности служащего, разряд	Уровень квалификации ⁴	Уровень квалификации ⁵
3522-002	Техник по связи	5	5

**ГЛАВА 2
ПЕРЕЧЕНЬ ОБОБЩЕННЫХ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ И
ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ, ВКЛЮЧЕННЫХ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ**

Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции
-----------------------------	------------------

Код ⁶	наименование	уровень квалификации ⁴	Код ⁶	наименование	уровень квалификации ⁴
01	Техническая эксплуатация и контроль работоспособности оборудования связи	5	01.01	Проводит регламентные работы по техническому обслуживанию оборудования связи	5
			01.02	Осуществляет ведение и актуализацию баз данных	5
			01.03	Осуществляет техническое сопровождение абонентов с использованием специализированных баз данных	5
			01.04	Осуществляет учет и контроль движения оборудования и окончных абонентских устройств (далее – ОАУ)	5
02	Осуществление расчетов с абонентами за услуги электросвязи и реализованные товары	5	02.01	Ведет учет операций по начислениям, платежам и задолженностям абонентов	5
			02.02	Проводит комплекс мероприятий по снижению уровня дебиторской задолженности	5
			02.03	Проводит мероприятия по послепродажному обслуживанию абонентов	5
			02.04	Осуществляет ведение документационного обеспечения и делопроизводства в зоне ответственности	5

ГЛАВА 3

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБОБЩЕННЫХ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ

Код⁶ и наименование обобщенной трудовой функции

01 «Техническая эксплуатация и контроль работоспособности оборудования связи»

Уровень квалификации

5

Код ОКЗ	Наименование профессии рабочего, должности служащего, которые выполняют данную обобщенную трудовую функцию ³	Уровень квалификации ⁴
3522-002	Техник по связи	5

Требования к образованию работника	Среднее специальное образование по группам специальностей «Электротехника и энергетика», «Электроника и автоматизация», по специальности «Техническая эксплуатация приборов и аппаратов», а также по направлению образования «Информационные и коммуникационные технологии»
Требования к стажу работы	–
Специальные условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

Трудовая функция

01.01	Проводит регламентные работы по техническому обслуживанию оборудования связи	5
-------	--	---

ТД	Обеспечивает соблюдение технологических режимов и заданных параметров работы закрепленного оборудования
	Осуществляет контроль технического состояния средств измерений, аварийного запаса, запасных частей и эксплуатационных материалов
	Осуществляет технический учет оборудования и мониторинг количественных и качественных показателей его функционирования
	Осуществляет прием, первичную диагностику и распределение неисправного оборудования, а также документальное оформление его движения на этапах ремонта
	Обеспечивает оперативный сбор и передачу сведений о выявленных отказах и повреждениях оборудования в соответствующие подразделения дежурному персоналу
	Осуществляет проверку комплектности оборудования и документальное оформление его передачи в структурные

	подразделения
Требования к умениям	Классифицировать оборудование по номенклатурным группам, техническим характеристикам
	работать в специализированном программном обеспечении организации
	обеспечивать сохранность вверенных основных средств, инструментов и средств индивидуальной защиты (спецодежды)
	поддерживать эксплуатационную готовность и исправное техническое состояние закрепленного оборудования и контрольно-измерительного инструмента
Требования к знаниям	Закон Республики Беларусь «Об электросвязи» от 19.07.2005 № 45-3
	Правила оказания услуг электросвязи, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 г. № 1055
	технические регламенты по эксплуатации вычислительной техники и сетевого оборудования
	требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности
	требования политики информационной безопасности и правила работы в корпоративных сетях
	регламенты и технологические процессы технического обслуживания и ремонта электронного оборудования
	технические параметры и эксплуатационные характеристики оборудования; требования технологических карт к режимам его функционирования
	нормы расхода запасных частей, инструментов, принадлежностей (ЗИП) и эксплуатационно-технических материалов
	технологические документы, регламентирующие производственные процессы на рабочем месте
Другие характеристики	—

Трудовая функция

01.02	Осуществляет ведение и актуализацию баз данных	5
-------	--	---

ТД	Осуществляет ведение и актуализацию баз данных центра обслуживания вызовов
	Осуществляет сбор, обработку и систематизацию статистических данных по оказанным услугам центра обслуживания вызовов
	Проводит мониторинг состояния автоматизированных рабочих мест и баз данных справочно-информационных служб

	<p>Взаимодействует с подразделениями организации по вопросам информационного сопровождения услуг электросвязи и актуализации баз данных</p> <p>Проводит проверку достоверности сведений в базе данных посредством телефонных обращений к абонентам</p> <p>Осуществляет наполнение и актуализацию базы данных центра обслуживания вызовов сведениями об организациях, включая их отраслевую принадлежность и виды деятельности</p> <p>Рассматривает обращения абонентов по фактам предоставления некорректных сведений, проводит контрольные проверки и вносит уточненные данные в базу данных</p> <p>Осуществляет корректировку баз данных междугородной и международной нумерации на сетях связи</p> <p>Ведет и своевременно корректирует справочную информацию о действующих кодах междугородной и международной нумерации</p> <p>Обеспечивает прием и систематизацию поступающей документации по вопросам корректировки междугородной и международной нумерации</p> <p>Осуществляет своевременное оформление и учет эксплуатационной документации</p> <p>Осуществляет регистрацию и учет в информационных системах услуг, предоставляемых в ручном (неавтоматизированном) режиме</p>
Требования к умениям	<p>Работать в специализированном программном обеспечении организации</p> <p>осуществлять ввод, коррекцию и актуализацию персональных данных в электронных карточках абонентов с соблюдением требований конфиденциальности</p> <p>применять средства вычислительной техники для оперативного сбора, систематизации и автоматизированной обработки профессиональной информации</p> <p>использовать инструменты электронных таблиц</p> <p>осуществлять систематизированный учет, хранение и контроль полноты эксплуатационно-технической и отчетной документации в соответствии с установленными регламентами</p> <p>поддерживать целостность и актуальность информационных массивов</p>
Требования к знаниям	<p>Закон Республики Беларусь «Об электросвязи» от 19.07.2005 № 45-3</p> <p>Закон Республики Беларусь «О защите персональных данных» от 07.05.2021 № 99-3</p> <p>Правила оказания услуг электросвязи, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 г. № 1055</p>

	технические регламенты по эксплуатации вычислительной техники и сетевого оборудования
	требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности
	требования политики информационной безопасности и правила работы в корпоративных сетях
	порядок оформления и ведения производственной документации
	порядок ведения баз данных центров обслуживания вызовов и справочно-информационных служб
	порядок построения баз данных справочно-информационных служб
	действующие тарифы на услуги электросвязи и порядок их применения
	принципы организации эксплуатации средств связи и технологии обработки информационных потоков
Другие характеристики	—

Трудовая функция

01.03	Осуществляет техническое сопровождение абонентов с использованием специализированных баз данных	5
-------	---	---

ТД	Выполняет технологические операции по подключению, отключению и ограничению доступа абонентов к услугам связи в автоматизированных системах
	Осуществляет корректировку и актуализацию конфигурации абонентских профилей на основании заявок
	Осуществляет корректировку данных в автоматизированных системах расчетов на основании распорядительных документов или заявок
	Осуществляет контроль поступления оплат в биллинговых информационных системах
	Осуществляет мониторинг прохождения трафика и формирование статистической отчетности по объемам оказанных услуг связи
	Участствует в расследовании и анализе причин возникновения обращений, претензий и жалоб абонентов по вопросам оказания и оплаты услуг электросвязи
	Осуществляет информационно-консультационную поддержку абонентов по вопросам тарификации, состояния лицевого счета и порядка оказания услуг (в том числе сроков действия акций)
	Требования к умениям

	информационных массивов (баз данных) путем своевременного внесения и сверки данных
	осуществлять систематизированный учет, хранение и контроль полноты эксплуатационно-технической и отчетной документации в соответствии с установленными регламентами
	разрабатывать и реализовывать мероприятия по устранению выявленных несоответствий оказания услуг условиям договоров и нормативным требованиям
Требования к знаниям	Закон Республики Беларусь «Об электросвязи» от 19.07.2005 № 45-3
	Закон Республики Беларусь «О защите персональных данных» от 07.05.2021 № 99-3
	Правила оказания услуг электросвязи, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 г. № 1055
	технические регламенты по эксплуатации вычислительной техники и сетевого оборудования
	требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности
	требования политики информационной безопасности и правила работы в корпоративных сетях
	назначение и принципы функционирования оборудования сетей передачи данных; базовые технологии и протоколы передачи цифровой информации
	методы сбора, систематизации и статистической обработки контрольно-измерительных показателей работы сети и оборудования
	технологические документы, регламентирующие производственные процессы на рабочем месте
	классификация услуг передачи данных, условия их предоставления; структура и порядок применения действующих тарифных планов
Другие характеристики	–

Трудовая функция

01.04	Осуществляет учет и контроль движения оборудования и ОАУ	5
ТД	Осуществляет ведение учётно-отчётной документации по приему, хранению, списанию и выдаче оборудования, комплектующих и ОАУ	
	Проводит мониторинг оборота ОАУ, включая анализ данных о перемещении и контроль своевременности их возврата	

	Обеспечивает актуализацию и ведение баз данных учета ОАУ
	Формирует заявки на пополнение запасов товарно-материальных ценностей
	Отслеживает наличие и актуализацию производственной документации, форм первичного учета и отчетности, инструкций и регламентирующих материалов на рабочем месте
Требования к умениям	Осуществлять ведение оперативно-технической документации, формировать справки, сводки и отчетные формы по установленным регламентам
	работать в специализированном программном обеспечении организации
	поддерживать актуальность, полноту и достоверность информационных массивов (баз данных) по учету оконечного оборудования
	обеспечивать сохранность вверенных товарно-материальных ценностей
Требования к знаниям	Закон Республики Беларусь «Об электросвязи» от 19.07.2005 № 45-З
	Закон Республики Беларусь «О защите персональных данных» от 07.05.2021 № 99-З
	Правила оказания услуг электросвязи, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 г. № 1055
	технические регламенты по эксплуатации вычислительной техники и сетевого оборудования
	требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности
	технические нормативные правовые акты (ТНПА), устанавливающие требования к технической эксплуатации, обслуживанию и ремонту средств электросвязи
	назначение, технические характеристики и конструктивные особенности различных типов ОАУ
	нормы расхода запасных частей, инструментов, принадлежностей (ЗИП) и эксплуатационно-технических материалов
	функциональные возможности и правила работы в автоматизированной системе учета движения ОАУ
	порядок применения карт технологических процессов при выполнении операций с ОАУ
	правила этики делового общения
Другие характеристики	—

Код⁶ и наименование обобщенной трудовой функции

02 «Осуществление расчетов с абонентами за услуги электросвязи и реализованные товары»

Уровень квалификации

5

Код ОКЗ	Наименование профессии рабочего, должности служащего, которые выполняют данную обобщенную трудовую функцию ³	Уровень квалификации ⁴
3522-002	Техник по связи	5

Требования к образованию работника	Среднее специальное образование по группам специальностей «Электроника и автоматизация», по направлению образования «Информационные и коммуникационные технологии», «Социальные и поведенческие науки»
Требования к стажу работы	–
Специальные условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

Трудовая функция

02.01	Ведет учет операций по начислениям, платежам и задолженностям абонентов	5
-------	---	---

Трудовые действия (далее – ТД)	Осуществляет формирование и выгрузку из информационных систем справочных данных
	Осуществляет выдачу абонентам расчетно-платежных документов и справочной информации
	Осуществляет информационно-консультационную поддержку абонентов по вопросам применения тарифов, порядка начислений за услуги и реализованные товары
	Осуществляет обработку расчетно-платежных документов, платежных требований и гарантийных писем; обеспечивает мониторинг поступления оплат и отражение платежных операций в информационных системах на основании банковских выписок
	Осуществляет операции по начислению платы за услуги связи, выполняет расчеты, перерасчеты и доначисления в соответствии с установленными тарифами
	Осуществляет выгрузку из систем дистанционного банковского обслуживания (клиент-банк) для их последующего отражения в автоматизированной системе расчетов
	Осуществляет формирование и обработку реестров абонентов на приостановление (возобновление) оказания услуг связи в связи с дебиторской задолженностью, а также

	на деактивацию и прекращение действия услуг согласно заявкам
	Проводит анализ и актуализацию списков абонентов по вопросам возврата окончательных устройств, проводит верификацию данных и устранение несоответствий в отчетных формах
	Осуществляет формирование и передачу на исполнение заявок на выезд специалистов к абонентам для обеспечения возврата ОАУ
	Осуществляет формирование и техническую подготовку материалов для рассмотрения комиссией по непроизводительным расходам в установленном порядке
	Осуществляет формирование информационных массивов для организации автоматизированного оповещения абонентов о дебиторской задолженности и необходимости возврата ОАУ с использованием различных каналов связи
	Осуществляет подготовку и направление абонентам уведомлений, претензий и предупреждений о необходимости погашения задолженности за услуги связи, товары и невозвращенное оборудование
	Осуществляет формирование пакета документов для принудительного взыскания остаточной стоимости невозвращенных ОАУ
	Осуществляет технологические операции по управлению доступом к услугам телефонии стандарта WLL, включая активацию, блокировку и прекращение действия абонентских профилей (SIM-карт) в связи с задолженностью
	Принимает участие в анализе обоснованности претензий абонентов по вопросам начислений и расчетов, подготавливает справки для проведения расследований
	Осуществляет верификацию реквизитов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с использованием данных Единого государственного регистра (ЕГР), в том числе в рамках подготовки досудебных претензий
	Обеспечивает своевременное наполнение и актуализацию электронного репозитория (архива) первичными документами
Требования к умениям	Оформлять установленную отчетную документацию и вести деловую переписку
	применять информационные технологии и программное обеспечение при выполнении трудовых функций
	работать в специализированном программном обеспечении организации
	производить расчеты с абонентами
	вести деловые переговоры с абонентами
Требования к знаниям	Закон Республики Беларусь «Об электросвязи» от 19.07.2005 № 45-3
	Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей»

	от 09.01.2002 № 90-3
	Закон Республики Беларусь «О защите персональных данных» от 07.05.2021 № 99-3
	Правила оказания услуг электросвязи, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 г. № 1055
	порядок эксплуатации вычислительной техники и программного обеспечения
	основы делопроизводства и ведения деловой переписки
	требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности
	эксплуатационная документация (руководства пользователя) автоматизированных рабочих мест
	порядок предоставления рассрочки платежа и оформления документов при реализации товаров
	основы делового общения, правила этики и установления деловых контактов
	действующие тарифы на услуги электросвязи и реализуемые товары, порядок их применения
	порядок и сроки обработки банковских (платежных) документов
	порядок оформления, ведения и сроки хранения производственной документации
Другие характеристики	—

Трудовая функция

02.02	Проводит комплекс мероприятий по снижению уровня дебиторской задолженности	5
-------	--	---

ТД	Проводит инвентаризацию дебиторской задолженности
	Осуществляет учет и контроль дебиторской задолженности по услугам электросвязи, формирует списки абонентов-должников
	Проводит досудебную (претензионную) работу с абонентами по расторгнутым договорам, в том числе по вопросам взыскания задолженности за услуги (товары) и возврата ОАУ
	Оформляет документы по вопросам начисления, оплаты, приостановления (возобновления) оказания услуг в рамках досудебного и судебного урегулирования споров
	Подготавливает пакет документов для принудительного взыскания задолженностей и возврата ОАУ
	Обрабатывает документы (предписания), поступающие от отделов принудительного исполнения (далее – ОПИ), в отношении абонентов-должников

	Подготавливает претензии и формирует материалы для совершения исполнительных надписей в нотариальных конторах
	Вносит сведения о суммах пени и нотариальном тарифе в расчетную (биллинговую) систему
	Подготавливает ответы на запросы абонентов, ОПИ, судебных и нотариальных органов
Требования к умениям	Работать в специализированном программном обеспечении организации
	подготавливать документы для списания дебиторской задолженности и материалы для рассмотрения комиссией по непроизводственным расходам
	анализировать и контролировать сроки возникновения просроченной дебиторской задолженности
	применять инструменты и методы сокращения дебиторской задолженности
	рассчитывать суммы задолженности при расторжении договоров
	вести деловые переговоры с абонентами по вопросам урегулирования задолженности
Требования к знаниям	Закон Республики Беларусь «Об электросвязи» от 19.07.2005 № 45-3
	Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 09.01.2002 № 90-3
	Закон Республики Беларусь «О защите персональных данных» от 07.05.2021 № 99-3
	Правила оказания услуг электросвязи, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 г. № 1055
	порядок эксплуатации вычислительной техники и программного обеспечения
	основы делопроизводства и ведения деловой переписки
	требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности
	эксплуатационная документация (руководства пользователя) автоматизированных рабочих мест
	порядок предоставления рассрочки платежа и оформления документов при реализации товаров
	положение об организации работы с просроченной дебиторской задолженностью по товарам, проданным в рассрочку
	методы и инструменты работы с просроченной дебиторской задолженностью
	действующие тарифы на услуги электросвязи и реализуемые товары, порядок их применения
	основы делового общения, правила этики и установления деловых контактов

	порядок оформления, ведения и сроки хранения производственной документации
Другие характеристики	–

Трудовая функция

02.03	Проводит мероприятия по послепродажному обслуживанию абонентов	5
-------	--	---

ТД	Подготавливает договоры и иную документацию на оказание услуг электросвязи и реализацию товаров
	Оформляет и контролирует исполнение нарядов (заявок)
Требования к умениям	Осуществляет формирование и ведение базы данных новых абонентов для оказания услуг электросвязи и реализации товаров
	Работать в специализированном программном обеспечении организации
	составлять отчетность по установленным формам, вести деловую переписку и обеспечивать своевременную отправку корреспонденции
	применять навыки работы с возражениями и техники удержания клиентов
Требования к знаниям	взаимодействовать со структурными подразделениями организации для оперативного решения вопросов абонентов
	Закон Республики Беларусь «Об электросвязи» от 19.07.2005 № 45-3
	Закон Республики Беларусь «О защите персональных данных» от 07.05.2021 № 99-3
	Правила оказания услуг электросвязи, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 г. № 1055
	порядок эксплуатации вычислительной техники и программного обеспечения
	требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности
	перечень услуг электросвязи и реализуемых товаров
	эксплуатационная документация (руководства пользователя) автоматизированных рабочих мест
правила этики делового общения	
Другие характеристики	–

Трудовая функция

02.04	Осуществляет ведение документационного обеспечения и делопроизводства в зоне ответственности	5
-------	--	---

ТД	Обрабатывает поступающую на электронную почту информацию
	Формирует и отправляет письма в системе электронного документооборота
	Регистрирует и отправляет письменную корреспонденцию
	Организует работу по группировке и систематизации документов в соответствии с установленными нормами и правилами
	Следит за своевременным редактированием статусов принимаемых и передаваемых документов
	Организует наполнение репозитория электронными копиями документов
	Организует раскладку бумажных версий документов
	Предоставляет документы по запросам структурных подразделений и контролирует их возврат
	Осуществляет своевременное и корректное заполнение баз данных
	Требования к умениям
формировать отчеты по документообороту по установленным формам	
вести делопроизводство	
Требования к знаниям	Закон Республики Беларусь «Об электросвязи» от 19.07.2005 № 45-3
	Закон Республики Беларусь «О защите персональных данных» от 07.05.2021 № 99-3
	Правила оказания услуг электросвязи, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006 г. № 1055
	порядок эксплуатации вычислительной техники и программного обеспечения
	основы делопроизводства и ведения деловой переписки
	требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности
	эксплуатационная документация (руководства пользователя) автоматизированных рабочих мест
	—
Другие характеристики	—

Дополнительные сведения:

Квалификационные требования для присвоения квалификационных категорий (первой, второй) для должности служащего «техник по связи»:

для присвоения второй квалификационной категории: образование, указанное в требованиях к образованию работника настоящего профессионального стандарта, стаж работы в должности служащего

«техник по связи» не менее 2 лет;

для присвоения первой квалификационной категории: образование, указанное в требованиях к образованию работника настоящего профессионального стандарта, стаж работы в должности служащего «техник по связи» со второй квалификационной категорией не менее 2 лет.

¹ Код области и наименование профессиональной деятельности заполняются в соответствии с приложением 1-1 к Инструкции о порядке разработки проектов профессиональных стандартов, утвержденной постановлением Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 8 ноября 2021 г. № 78 (далее – Инструкция).

² Код и наименование начальной группы занятий заполняются в соответствии с ОКЗ.

³ Код и наименование профессии рабочего, должности служащего заполняются в соответствии с ОКЗ.

⁴ Уровень квалификации указывается в соответствии с уровнями квалификации секторальной рамки квалификации, разработанной для соответствующего сектора экономики, а при ее отсутствии – в соответствии с уровнями квалификации национальной рамки квалификаций.

⁵ Уровень квалификации указывается в соответствии с уровнями квалификации национальной рамки квалификаций.

⁶ Код обобщенной трудовой функции и код трудовой функции устанавливаются в соответствии с подпунктом 18.3 пункта 18 Инструкции. В случае заимствования обобщенной трудовой функции и (или) трудовой функции из ранее разработанного профессионального стандарта указываются код обобщенной трудовой функции и (или) трудовой функции, номер постановления и дата его утверждения.