МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 35956
от "10" февраля 2015 г.

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

25 декабря 2014 г. № 1120н

Москва

Об утверждении профессионального стандарта «Диспетчер аварийно-диспетчерской службы»

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Диспетчер аварийно-диспетчерской службы».

Министр М.А. Топилин

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от 25 декабря 2014 г. № 1120н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Диспетчер аварийно-диспетчерской службы

360

Регистрационный номер

I. Общие сведения

Обслуживание систем инженерно-технического обеспечения зданий и сооружений с применением диспетчерского контроля	16.049
(наименование вида профессиональной деятельности)	Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:
Обеспечение безопасного функционирования инженерно-технического оборудования зданий и сооружений с применением диспетчерского контроля

Группа занятий:

1239	Руководители подразделений (служб), не вошедшие в другие группы	4132	Служащие, занятые диспетчеризацией производства
3146	Диспетчеры всех наименований (кроме авиационных)	8290	Операторы, аппаратчики, машинисты и слесари - сборщики стационарного оборудования, не вошедшие в другие группы
(код ОКЗ[1])	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

68.32.1	Управление эксплуатацией жилого фонда за вознаграждение или на договорной основе
68.32.2	Управление эксплуатацией нежилого фонда за вознаграждение или на договорной основе
(код ОКВЭД[2])	(наименование вида экономической деятельности)

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Диспетчерский контроль работы лифтов и инженерного оборудования	4	Мониторинг работы лифтов, инженерного оборудования и оборудования диспетчерского контроля	A/01.4	4
			Прием заявок о неисправности лифтов и инженерного оборудования	A/02.4	4
			Организация и проверка выполнения работ по устранению неисправностей лифтов, инженерного оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля	A/03.4	4
B	Управление диспетчерской службой по контролю работы лифтов и инженерного оборудования	5	Организация деятельности диспетчерской службы	B/01.5	5
			Контроль деятельности диспетчерской службы	B/02.5	5
			Организация совместных действий с оперативными и экстренными службами, органами местного самоуправления и исполнительной власти при возникновении аварийных, чрезвычайных ситуаций	B/03.5	5
			Организация подготовки проверки и подтверждения квалификации диспетчеров	B/04.5	5

III.Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Диспетчерский контроль работы лифтов и инженерного оборудования	Код	A	Уровень квалификации	4

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей	Оператор диспетчерской службы по контролю работы лифтов и инженерного оборудования зданий и сооружений Диспетчер по контролю работы лифтов и инженерного оборудования зданий и сооружений Диспетчер объединенной диспетчерской службы

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	Не менее одного месяца
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации[3] Наличие не ниже II группы по электробезопасности[4] Допуск к работе диспетчера осуществляется локальным актом по организации при наличии квалификационного удостоверения или сертификата, подтверждающих компетентность для выполнения соответствующих трудовых функций

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3146	Диспетчеры всех наименований (кроме авиационных)
	4132	Служащие, занятые диспетчеризацией производства
	8290	Операторы, аппаратчики, машинисты и слесари-сборщики стационарного оборудования, не вошедшие в другие группы
ЕТКС[5]	§47-б (45-б)	Оператор пульта управления оборудованием жилых и общественных зданий 2-5-й разряд
ЕКС[6]		Оператор по диспетчерскому обслуживанию лифтов

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Мониторинг работы лифтов, инженерного оборудования и оборудования диспетчерского контроля	Код	A/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Контроль сигналов о работе лифтов и инженерного оборудования, поступающих на диспетчерский пульт
	Контроль исправности оборудования системы диспетчерского контроля
	Управление с диспетчерского пульта работой инженерного оборудования (кроме дистанционного включения лифтов)
	Передача с диспетчерского пульта информации в соответствии с алгоритмами функционирования системы диспетчерского контроля
	Учет выдачи и возврата ключей от помещений с размещенным оборудованием лифтов, технических и иных служебных помещений
	Учет выявленных неисправностей лифтов, инженерного оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля
Необходимые умения	Идентифицировать редакцию информации, поступающую на диспетчерский пульт
	Обрабатывать и передавать информацию, поступающую на диспетчерский пульт
	Использовать программное обеспечение системы диспетчерского контроля
	Использовать дополнительное оборудование диспетчерского пульта и средства оргтехники
	Вести документацию по учету выявленных неисправностей лифтов, инженерного оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля
Необходимые знания	Оборудование, подлежащее диспетчерскому контролю: назначение, параметры работы, приемы управления с диспетчерского пульта
	Назначение, принцип функционирования системы диспетчерского контроля
	Приемы использования оборудования, эксплуатируемого диспетчерской службой
	Возможности программного обеспечения системы диспетчерского контроля, приемы работы в программе
	Назначение и расшифровка сигналов и показаний приборов, приходящих на диспетчерский пульт
	Должностная инструкция диспетчера и положение о диспетчерской службе
	Порядок ведения учета выявленных неисправностей лифтов, инженерного оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля
	Порядок учета выдачи и возврата ключей от помещений с размещенным оборудованием лифтов, технических и иных служебных помещений

Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Прием заявок о неисправности лифтов и инженерного оборудования	Код	A/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Прием и учет заявок о неисправностях лифтов и инженерного оборудования зданий и сооружений, поступающих от граждан и организаций
	Инструктирование граждан, обратившихся в диспетчерскую службу, о правилах поведения в кабине остановившегося лифта, а также действиях в аварийных ситуациях
	Обеспечение записи переговоров с абонентами
Необходимые умения	Использовать оборудование диспетчерского пульта и средства оргтехники для ведения и записи переговоров с гражданами и представителями служб
	Вести переговоры с гражданами, находящимися в стрессовой ситуации
	Документально оформлять прием и учет заявок о неисправностях лифтов и инженерного оборудования
Необходимые знания	Состав оборудования диспетчерского пульта и методы приема заявок и записи переговоров
	Порядок приема и учета заявок о неисправностях в работе лифтов и инженерного оборудования
	Действия диспетчера при возникновении чрезвычайных ситуаций при эксплуатации лифтов и инженерного оборудования
	Правила поведения в кабине остановившегося лифта, а также действия в аварийных ситуациях
	Основы психологии
	Положение о диспетчерской службе, эксплуатирующей конкретный тип системы диспетчерского контроля
	Должностная инструкция диспетчера
	Порядок учета заявок и ведения отчетной документации
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Организация и проверка выполнения работ по устранению неисправностей лифтов, инженерного оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля	Код	A/03.4	Уровень (подуровень) квалификации	4

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Выдача заданий персоналу диспетчерской службы на выполнение работ по устранению неисправностей лифтов, инженерного оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля
	Оповещение соответствующих аварийных служб, органов местного самоуправления и исполнительной власти, диспетчерских служб об аварийных ситуациях и несчастных случаях, вызов скорой медицинской помощи (при необходимости)
	Контроль устранения персоналом диспетчерской службы (аварийной службы) неисправностей лифтов (эвакуацией пассажиров из кабины остановившегося лифта), инженерного оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля
	Координация действий персонала диспетчерской службы и экстренных (аварийных) служб
	Учет пуска в работу и фиксирование времени простоя лифтов (эвакуации пассажиров из кабины остановившегося лифта) и инженерного оборудования
Необходимые умения	Направлять деятельность персонала диспетчерской службы по устранению неисправностей и аварийных ситуаций на лифтах и инженерном оборудовании
	Использовать оборудование диспетчерского пульта и средства оргтехники
	Оперативно передавать и получать информацию по различным каналам связи
	Вести учет пуска в работу и времени простоя лифтов и инженерного оборудования
Необходимые знания	Порядок действий диспетчерской службы при возникновении чрезвычайных ситуаций
	Порядок использования системы диспетчерского контроля для передачи информации и контроля устранения неисправностей лифтов и инженерного оборудования
	Должностная инструкция диспетчера
	Положение о диспетчерской службе, эксплуатирующей конкретный тип системы диспетчерского контроля
	Способы связи и обмена информацией с экстренными (аварийными) службами и руководителями соответствующих организаций
	Порядок учета пуска в работу и фиксирования времени простоя лифтов (эвакуации пассажиров из кабины остановившегося лифта), инженерного оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля

Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Управление диспетчерской службой по контролю работы лифтов и инженерного оборудования	Код	B	Уровень квалификации	5

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей	Старший диспетчер объединенной диспетчерской службы Старший (главный) диспетчер по контролю работы лифтов и инженерного оборудования зданий и сооружений Руководитель (начальник) диспетчерской службы по контролю работы лифтов и инженерного оборудования зданий и сооружений

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Не менее трех лет в области эксплуатации зданий и сооружений, управления многоквартирными домами или в должности диспетчера
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации Наличие не ниже II группы по электробезопасности Допуск к работе осуществляется локальным актом по организации при наличии квалификационного удостоверения или сертификата, подтверждающего компетентность для выполнения соответствующих трудовых функций сноска

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3146	Диспетчеры всех наименований (кроме авиационных)
	4132	Служащие, занятые диспетчеризацией производства
	1239	Руководители подразделений (служб), не вошедшие в другие группы
ЕКС		Главный диспетчер
		Диспетчер
ОКСО[7]	270103	Строительство и эксплуатация зданий и сооружений

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Организация деятельности диспетчерской службы	Код	B/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Руководство работой диспетчерской службы
	Составление графика работы диспетчеров службы диспетчерского контроля
	Обеспечение диспетчеров нормативной и технической документацией, инструктивно-методическими материалами, расходными материалами
	Согласование графиков работы сотрудников подрядных организаций при диспетчерской службе и согласование внесения необходимых изменений
	Подготовка предложений о мерах поощрения и взыскания сотрудников диспетчерской службы
Необходимые умения	Организовывать работу сотрудников
	Использовать оборудование диспетчерского пульта и средств оргтехники
	Использовать эксплуатационную документацию
	Документально оформлять результаты работы диспетчерской службы
Необходимые знания	Тип, назначение и принцип работы системы диспетчерского контроля, эксплуатируемой диспетчерской службой
	Возможности программного обеспечения системы диспетчерского контроля, приемы работы в программе
	Порядок приема и контроля выполнения заявок о неисправности лифтов и другого инженерного оборудования
	Положение о диспетчерской службе, эксплуатирующей конкретный тип системы диспетчерского контроля, обязанности, права и ответственность диспетчера и старшего диспетчера
	Перечень и содержание нормативной технической документации, служебной документации, инструктивно-методических материалов
	Должностная инструкция диспетчера и старшего диспетчера
	Трудовое законодательство Российской Федерации
	Основы организации труда и управления персоналом
	Порядок ведения отчетной документации
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль деятельности диспетчерской службы	Код	B/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Мониторинг и контроль рассмотрения и выполнения поступивших заявок, выявление повторных обращений, рассмотрение жалоб на работу службы диспетчерского контроля
	Контроль выполнения должностных обязанностей сотрудниками диспетчерской службы и сотрудниками подрядных организаций при диспетчерской службе
	Контроль соблюдения персоналом производственных инструкций, правил по охране труда
	Информирование руководства подрядных организаций и аналогичной службы более высокого уровня управления (центральной диспетчерской службы) о результатах анализа и фактах ненадлежащего качества предоставления услуг
	Осуществление контроля соблюдения сроков выполнения технического обслуживания оборудования системы диспетчерского контроля
Необходимые умения	Использовать оборудование диспетчерского пульта и средства оргтехники
	Анализировать информацию о приемке, передаче и выполнении заявок на устранение неисправностей лифтов, инженерного оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля
	Организовывать работу коллектива сотрудников
	Документально оформлять результаты проводимых проверок, анализа поступивших заявок, принимать оперативные меры в необходимых случаях
Необходимые знания	Положение о диспетчерской службе, обязанности, права и ответственность диспетчера и старшего диспетчера
	Назначение и принцип работы системы диспетчерского контроля
	Должностная инструкция диспетчера и старшего диспетчера
	Порядок ведения отчетной документации
Другие характеристики	-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Организация совместных действий с оперативными и экстренными службами, органами местного самоуправления и исполнительной власти при возникновении аварийных или других чрезвычайных ситуаций	Код	B/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Информирование оперативных и экстренных служб, органов местного самоуправления и исполнительной власти, других соответствующих учреждений об аварийной ситуации на лифтах, инженерном оборудовании, а также о других чрезвычайных ситуациях
	Обеспечение совместных действий соответствующих организаций и аварийных служб при аварийных ситуациях и/или произошедших

	несчастных случаях на лифтах или инженерном оборудовании
	Привлечение в необходимых случаях персонала диспетчерской службы для оказания содействия прибывающим для выполнения конкретных задач оперативным и экстренным службам
	Фиксация времени передачи информации соответствующим организациям, службам, органам о произошедшей аварии и/или несчастном случае
Необходимые умения	Осуществлять эффективные коммуникации с соответствующими представителями оперативных и экстренных служб, органов местного самоуправления и исполнительной власти, аналогичной службы более высокого уровня управления
	Документально оформлять результаты предпринятых мер при организации совместных действий с организациями, службами, органами
	Организовывать деятельность подчиненного персонала
	Использовать в работе нормативную и техническую документацию, положение о диспетчерской службе
Необходимые знания	Порядок действий диспетчерской службы при возникновении чрезвычайных ситуаций
	Основы организации городского хозяйства
	Способы обмена информацией с представителями оперативных и экстренных служб, органов местного самоуправления и исполнительной власти, аналогичной службы более высокого уровня управления
	Порядок оформления предпринимаемых действий при возникновении чрезвычайных ситуаций
	Должностная инструкция диспетчера и старшего диспетчера
Другие характеристики	-

3.2.4. Трудовая функция

Наименование	Организация подготовки проверки и подтверждения квалификации диспетчеров	Код	B/04.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Организация первичной профессиональной подготовки вновь принятых работников
	Контроль сроков действия квалификационных удостоверений
	Организация проведения периодической проверки профессиональной компетенции подчиненного персонала
	Ведение документации по периодической проверке профессиональной компетенции подчиненного персонала
Необходимые умения	Проводить организационные мероприятия по работе с персоналом
	Планировать деятельность коллектива
	Применять нормативную и техническую документацию, устанавливающую требования, порядок получения и подтверждения квалификации и компетенции для подчиненного персонала

	Вести отчетную документацию по периодической проверке профессиональной компетенции подчиненного персонала
Необходимые знания	Требования, предъявляемые к порядку подготовки и подтверждения квалификации подчиненного персонала
	Сроки действия квалификационных удостоверений
	Порядок функционирования кадровой службы организации, образовательных организаций (учебных центров)
	Порядок оформления документации на проведение подготовки и/или проверки профессиональной компетенции сотрудников
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

ООР «Российский союз промышленников и предпринимателей», город Москва
Исполнительный вице-президент РССП Кузьмин Дмитрий Владимирович

4.2. Наименование организаций-разработчиков

1	Ассоциация делового сотрудничества Саморегулируемая организация «Лифтсервис», город Москва
2	ГБНУ «Московский институт развития образования», город Москва
3	МГУП «Мослифт», город Москва
4	Национальный Лифтовый Союз, город Москва
5	Национальный союз саморегулируемых организаций в области промышленной безопасности, город Москва
6	НП «Саморегулируемая организация «Межрегиональное объединение лифтовых организаций» (МОЛО), город Москва
7	ООО Инженерный центр «НЕТЭЭЛ», город Москва
8	ООО «ОТИС Лифт», город Москва
9	Саморегулируемая организация «Межрегиональная ассоциация организаций по оценке соответствия «Русьэкспертлифт», город Москва

[1] Общероссийский классификатор занятий.

[2] Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

[3] Приказ Минздравсоцразвития России от 12 апреля 2011 г. № 302н «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда» (зарегистрирован в Минюсте России 21 октября 2011 г., регистрационный № 22111), с изменением, внесенным приказом Минздрава России от 15 мая 2013 г. № 296н (зарегистрирован в Минюсте России 3 июля 2013 г., регистрационный № 28970); статья 213 Трудового кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, №1, ст. 3; 2004, №35, ст. 3607; 2006, №27, ст. 2878; 2008, №30, ст. 3616; 2011, №49, ст. 7031; 2013, №48, ст. 6165, №52, ст. 6986).

[4] Приказ Минтруда России от 24 июля 2013 г. № 328н «Об утверждении Правил по охране труда при эксплуатации электроустановок» (зарегистрирован в Минюсте России 12 декабря 2013 г. регистрационный № 30593).

[5] Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих.

[6] [illegible]кационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих.

Общероссиискии классификатор специальностей по образованию.

gost.e-ecolog.ru