УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства

труда и социальной защиты Российской Федерации

от « » \_\_\_\_\_\_\_\_2014 г. №\_\_\_\_

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]](#endnote-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]](#endnote-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 | А/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 | А/03.4 | 4 |
| В | Управление диспетчерской службой по контролю работы лифтов и инженерного оборудования | 5 | Организация деятельности диспетчерской службы | В/01.5 | 5 |
| Контроль деятельности диспетчерской службы | В/02.5 | 5 |
| Организация совместных действий с оперативными и экстренными службами, органами местного самоуправления и исполнительной власти при возникновении аварийных, чрезвычайных ситуаций | В/03.5 | 5 |
| Организация подготовки проверки и подтверждения квалификации диспетчеров | В/04.5 | 5 |

**III.Характеристика обобщенных трудовых функций**

**3.1. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Наименование | Диспетчерский контроль работы лифтов и инженерного оборудования | Код | А | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей | Оператор диспетчерской службы по контролю работы лифтов и инженерного оборудования зданий и сооруженийДиспетчер по контролю работы лифтов и инженерного оборудования зданий и сооруженийДиспетчер 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]](#endnote-3) Наличие не ниже II группы по электробезопасности[[4]](#endnote-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]](#endnote-5)  | §47-б (45-б) | Оператор пульта управления оборудованием жилых и общественных зданий 2-5-й разряд |
| ЕКС[[6]](#endnote-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  | Х | 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  | Х | 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  | Х | 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  | Х | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей | Старший диспетчер объединенной диспетчерской службыСтарший (главный) диспетчер по контролю работы лифтов и инженерного оборудования зданий и сооруженийРуководитель (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]](#endnote-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  | Х | 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  | Х | 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 | В/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал  | Х | 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 | В/04.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал  | Х | 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. [↑](#endnote-ref-1)
2. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности. [↑](#endnote-ref-2)
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). [↑](#endnote-ref-3)
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). [↑](#endnote-ref-4)
5. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих. [↑](#endnote-ref-5)
6. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. [↑](#endnote-ref-6)
7. Общероссийский классификатор специальностей по образованию. [↑](#endnote-ref-7)