



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минтруд России)

18 марта 2021 г.

ПРИКАЗ

№ 136ч

Москва

**Об утверждении профессионального стандарта
«Диспетчер аварийно-диспетчерской службы»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения 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:

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

2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25 декабря 2014 г. № 1120н «Об утверждении профессионального стандарта «Диспетчер аварийно-диспетчерской службы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 10 февраля 2015 г., регистрационный № 35956).

3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2021 г. и действует до 1 сентября 2027 г.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «18» марта 2021 г. № 136н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Диспетчер аварийно-диспетчерской службы

1420

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	4
3.1. Обобщенная трудовая функция «Диспетчерский контроль работы лифтов».....	4
3.2. Обобщенная трудовая функция «Диспетчерский контроль работы лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, инженерного оборудования зданий и сооружений».....	6
3.3. Обобщенная трудовая функция «Управление диспетчерской службой по контролю работы лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, инженерного оборудования зданий и сооружений»	11
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	15

I. Общие сведения

Обслуживание лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, систем инженерно-технического обеспечения зданий и сооружений с применением диспетчерского контроля

40.210

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение безопасного функционирования лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, систем инженерно-технического оборудования зданий и сооружений с применением диспетчерского контроля

Группа занятий:

1439	Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы	4322	Служащие, занятые диспетчерской подготовкой производства
(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	3	Контроль работы лифтов с использованием двухсторонней переговорной связи и/или систем диспетчерского (операторского) контроля Прием и передача заявок о неисправности лифтов специализированной организации	A/01.3 A/02.3	3 3
B	Диспетчерский контроль работы лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, инженерного оборудования зданий и сооружений	4	Мониторинг работы оборудования лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, инженерного оборудования зданий и сооружений, оборудования диспетчерского контроля Прием заявок о неисправности оборудования лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, инженерного оборудования зданий и сооружений, оборудования диспетчерского контроля	B/01.4 B/02.4	4 4
C	Управление диспетчерской службой по контролю работы лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, инженерного оборудования зданий и сооружений	5	Организация и проверка выполнения работ по устранению неисправностей лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, инженерного оборудования зданий и сооружений, оборудования диспетчерского контроля Организация деятельности диспетчерской службы Контроль деятельности диспетчерской службы Организация совместных действий с оперативными и экстренными службами, органами местного самоуправления и исполнительной власти при возникновении аварийных, чрезвычайных ситуаций Организация подготовки проверки и подтверждения квалификации диспетчеров	B/03.4 C/01.5 C/02.5 C/03.5 C/04.5	4 5 5 5 5

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Диспетчерский контроль работы лифтов	Код	А	Уровень квалификации	3
--------------	--------------------------------------	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Оператор по диспетчерскому обслуживанию лифтов
--	--

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) ³ Наличие распорядительного акта организации о допуске к выполнению работ ⁴ Наличие документов, подтверждающих прохождение независимой оценки квалификации ⁴ Наличие удостоверения о группе по электробезопасности не ниже II ⁵
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4322	Служащие, занятые диспетчерской подготовкой производства
ЕТКС ⁶	§ 47a.1 (45a.1)	Оператор пульта управления оборудованием жилых и общественных зданий 1-го разряда
	§ 47a.2 (45a.2)	Оператор пульта управления оборудованием жилых и общественных зданий 2-го разряда
	§ 47a.3 (45a.3)	Оператор пульта управления оборудованием жилых и общественных зданий 3-го разряда
ЕКС ⁷	-	Оператор по диспетчерскому обслуживанию лифтов
ОКПДТР ⁸	15957	Оператор пульта управления оборудованием жилых и общественных зданий
	25334	Оператор по диспетчерскому обслуживанию лифтов

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Контроль работы лифтов с использованием двухсторонней переговорной связи и/или систем диспетчерского (операторского) контроля	Код	A/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Контроль с помощью системы диспетчерского контроля работы лифтов в жилых и общественных зданиях
	Сбор информации об аварийных отказах лифтов
	Контроль сигналов о работе лифтов, поступающих на диспетчерский пульт
	Контроль исправности оборудования системы диспетчерского контроля
	Управление с пульта системы диспетчерского контроля работой инженерного оборудования (кроме дистанционного включения лифтов)
	Передача с пульта системы диспетчерского контроля информации в соответствии с алгоритмами функционирования системы диспетчерского контроля
	Учет выдачи и возврата ключей от помещений с размещенным оборудованием лифтов, технических и 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 пульт системы диспетчерского контроля
	Использовать программное обеспечение системы диспетчерского контроля
	Использовать дополнительное оборудование пульта системы диспетчерского контроля 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 пульта системы диспетчерского контроля
	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 пульт системы диспетчерского контроля
	Должностная инструкция диспетчера и положение о диспетчерской службе
	Порядок ведения учета выявленных неисправностей лифтов, инженерного

	оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля
	Инструкции по охране труда для диспетчера
	Порядок учета выдачи и возврата ключей от помещений с размещенным оборудованием лифтов, технических и служебных помещений
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Прием и передача заявок о неисправности лифтов специализированной организации	Код	A/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Прием и учет заявок о неисправностях лифтов, поступающих от граждан и организаций
	Инструктирование граждан, обратившихся в диспетчерскую службу, о правилах поведения в кабине остановившегося лифта, а также о действиях в аварийных ситуациях
	Обеспечение записи переговоров с абонентами при наличии звукозаписывающей аппаратуры
Необходимые умения	Использовать оборудование пульта системы диспетчерского контроля 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
Необходимые знания	Состав оборудования пульта системы диспетчерского контроля и методы приема заявок и записи переговоров
	Порядок приема и учета заявок о неисправностях в работе лифтов
	Действия диспетчера при возникновении чрезвычайных ситуаций при эксплуатации лифтов
	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
	Инструкции по охране труда для диспетчера
Другие характеристики	Порядок учета заявок и ведения отчетной документации
	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Диспетчерский контроль работы лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, другого инженерного оборудования зданий и сооружений	Код	B	Уровень квалификации	4
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Возможные наименования должностей, профессий	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	-			
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) Наличие распорядительного акта организации о допуске к выполнению работ Наличие документов, подтверждающих прохождение независимой оценки квалификации Наличие удостоверения о группе по электробезопасности не ниже II			
Другие характеристики	-			

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4322	Служащие, занятые диспетчерской подготовкой производства
ЕТКС	§ 47а.4 (45а.4)	Оператор пульта управления оборудованием жилых и общественных зданий 4-го разряда
	§ 47а (45а)	Оператор пульта управления оборудованием жилых и общественных зданий 5-го разряда
	§ 47б (45б)	Оператор пульта управления оборудованием жилых и общественных зданий 6-го разряда
ЕКС	-	Оператор по диспетчерскому обслуживанию лифтов
ОКПДТР	15957	Оператор пульта управления оборудованием жилых и общественных зданий
	21629	Диспетчер
	25334	Оператор по диспетчерскому обслуживанию лифтов

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Мониторинг работы оборудования лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, инженерного оборудования зданий и сооружений, оборудования диспетчерского контроля	Код	В/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 опасных объектов – лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, систем теплоснабжения, водоснабжения, инженерного оборудования, поступающих на пульт системы диспетчерского контроля
	Контроль исправности оборудования системы диспетчерского контроля
	Управление работой и осуществление автоматического контроля с пульта системы диспетчерского контроля работы систем теплоснабжения, водоснабжения, опасных объектов – лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов и инженерного оборудования жилых и общественных зданий (кроме дистанционного включения лифтов)
	Передача с пульта системы диспетчерского контроля информации в соответствии с алгоритмами функционирования системы диспетчерского контроля
	Учет выдачи и возврата ключей от подвальных и чердачных помещений, а также помещений с размещенным оборудованием опасных объектов – лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, технических и служебных помещений
	Учет выявленных неисправностей лифтов, инженерного оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля
Необходимые умения	Идентифицировать редакцию информации, поступающей на пульт системы диспетчерского контроля
	Обрабатывать и передавать информацию, поступающую на пульт системы диспетчерского контроля
	Использовать программное обеспечение системы диспетчерского контроля
	Использовать дополнительное оборудование пульта системы диспетчерского контроля 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 пульта системы диспетчерского контроля
	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 пульт системы диспетчерского контроля
	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 служебных помещений
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Прием заявок о неисправности оборудования лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, инженерного оборудования зданий и сооружений, оборудования диспетчерского контроля	Код	В/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 опасных объектов – лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов 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 о действиях в аварийных ситуациях
	Обеспечение записи переговоров с абонентами
Необходимые умения	Использовать оборудование пульта системы диспетчерского контроля 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 пульта системы диспетчерского контроля 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
	Инструкции по охране труда для диспетчера
Другие характеристики	Порядок учета заявок и ведения отчетной документации
	-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Организация и проверка выполнения работ по устранению неисправностей лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, инженерного оборудования зданий и сооружений, оборудования диспетчерского контроля	Код В/03.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	------------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал X	Заимствовано из оригинала		
		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	<p>Выдача заданий персоналу диспетчерской службы на выполнение работ по устранению неисправностей опасных объектов – лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, инженерного оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля</p> <p>Оповещение соответствующих аварийных служб, органов местного самоуправления и исполнительной власти, диспетчерских служб об аварийных ситуациях и несчастных случаях, вызов скорой медицинской помощи (при необходимости)</p> <p>Контроль устранения персоналом диспетчерской службы (аварийной службы) неисправностей опасных объектов – лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов (эвакуацией пассажиров из кабины остановившегося лифта), инженерного оборудования зданий и сооружений, оборудования системы диспетчерского контроля</p> <p>Координация действий персонала диспетчерской службы и экстренных (аварийных) служб</p> <p>Учет пуска в работу и фиксирование времени простоя лифтов (эвакуации пассажиров из кабины остановившегося лифта) и инженерного оборудования</p>
Необходимые умения	<p>Направлять деятельность персонала диспетчерской службы, аварийно-технических служб и специализированных организаций по устранению неисправностей и аварийных ситуаций на опасных объектах – лифтах, подъемных платформах для инвалидов, эскалаторах и инженерном оборудовании</p> <p>Использовать оборудование пульта системы диспетчерского контроля и средства оргтехники</p> <p>Оперативно передавать и получать информацию по различным каналам связи</p> <p>Вести учет пуска в работу и времени простоя лифтов и инженерного оборудования</p>
Необходимые знания	<p>Порядок действий диспетчерской службы при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>Порядок использования системы диспетчерского контроля для передачи информации и контроля устранения неисправностей лифтов и инженерного оборудования</p> <p>Должностная инструкция диспетчера</p> <p>Инструкции по охране труда для диспетчера</p> <p>Положение о диспетчерской службе, эксплуатирующей конкретный тип</p>

	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	-

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Управление диспетчерской службой по контролю работы лифтов, подъемных платформ для инвалидов, эскалаторов, другого инженерного оборудования зданий и сооружений	Код	С	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	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) Наличие распорядительного акта организации о допуске к выполнению работ Наличие документов, подтверждающих прохождение независимой оценки квалификации Наличие удостоверения о группе по электробезопасности не ниже II
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1439	Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы
ЕКС	-	Диспетчер
	-	Оператор по диспетчерскому обслуживанию лифтов

ОКПДТР	20749	Главный диспетчер (в прочих отраслях)
ОКСО ⁹	2.08.02.01	Строительство и эксплуатация зданий и сооружений
	2.08.02.02	Строительство и эксплуатация инженерных сооружений
	2.08.02.11	Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Организация деятельности диспетчерской службы	Код	C/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 нормативно-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 наложении взысканий на сотрудников диспетчерской службы
Необходимые умения	Организовывать работу сотрудников
	Использовать оборудование пульта системы диспетчерского контроля и средства оргтехники
	Использовать эксплуатационную документацию
	Документально оформлять результаты работы диспетчерской службы
Необходимые знания	Основы трудового законодательства Российской Федерации
	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 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
	Основы организации труда и управления персоналом
	Требования охраны труда для диспетчера и старшего диспетчера
	Порядок ведения отчетной документации
Другие характеристики	-