

ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Диспетчер экстренного реагирования»

2026 г.

**Наименование компетенции**: Диспетчер экстренного реагирования

**Формат участия в соревновании**: индивидуальный

**Описание компетенции**:

# **Постановление Правительства РФ от 12 ноября 2021 г. N 1931 "Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру "112" диспетчерским службам" (с изменениями и дополнениями от 28 июля 2025 г.)**

Профессиональный стандарт «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты  
Российской Федерации от 6 октября 2021 года N 681н.

Операторский персонал системы-112 - сотрудник (сотрудники) системы-112, входящий (входящие) в состав персонала центра обработки вызовов, резервного центра обработки вызовов и центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, осуществляющий (осуществляющие) прием, обработку и передачу вызовов.

Экстренное реагирование - осуществление экстренными оперативными службами и организациями, указанными в статье 7 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", незамедлительных и согласованных действий по уточнению и анализу обстановки, принятию решений и использованию соответствующих сил и средств для предотвращения или ликвидации происшествий или чрезвычайных ситуаций.

Экстренные оперативные службы - службы или организации, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, имеющие силы и средства постоянной готовности, предназначенные для экстренного или неотложного реагирования на вызовы.

Профессиональная деятельность диспетчера экстренного реагирования протекает в  экстремальных условиях и характеризуется влиянием значительного числа стрессогенных факторов. К профессиональным и личностным качествам диспетчеров диспетчера экстренного реагирования предъявляются определенные требования.

**Особенностей профессиональной деятельности специалиста:**

1. принятие решений в очень короткие сроки;
2. умение быстро принимать решения в изменяющейся обстановке;
3. высокая эмоциональная устойчивость;
4. самообладание и выдержка;
5. выделение в информации существенного, главного;
6. сохранение активности и работоспособности в условиях развивающегося утомления;
7. высокий уровень ответственности, личная ответственность за принятие решения и действия;
8. длительное сохранение интенсивного (концентрированного) внимания;
9. быстрый переход от одной деятельности к другой (быстрая смена направленности внимания);
10. высокая скорость набора текста;
11. быстрое запоминание зрительной информации;
12. грамотная речь;
13. высокая стрессоустойчивость.

**Нормативные правовые акты**

Описание компетенции содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей компетенции, его необходимо использовать на основании следующих документов:

* Федеральный закон №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 (ред. от 28.02.2025)
* Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 20.02.05 ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЕРАТИВНОГО (ЭКСТРЕННОГО) РЕАГИРОВАНИЯ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ , утвержден приказом Министерства просвещения РФ от 09.11.2023 N 842
* Федеральный закон от 30 декабря 2020 года No 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 21 декабря 1994 года No 68-ФЗ «О защите населения и

территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»

* Федеральный закон от 07 июля 2003 года No 126-ФЗ «О связи»;
* 5) Федеральный закон от 21 ноября 2011года No 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27 июля 2006 года No 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральный закон от 22 августа 1995 года No151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей»;
* Федеральный закон от 27 июля 2006 года No 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Постановление Правительства РФ от 30 сентября 2021 года No 1658 «Об утверждении
* Правил согласования технического задания и проектно-технической документации на развитие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, проекта положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации»;
* Постановление Правительства РФ от 12 ноября 2021 года No 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам»;
* Постановление Правительства РФ от 27 ноября 2021 года No 2071 «Об утверждении
* Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;
* Закон Кемеровской области от 27 декабря 2007г. No215-ОЗ «Об административно­- территориальном устройстве Кемеровской области» (принят Советом народных депутатов Кемеровской области 26 декабря 2007 года No2669) (с изменениями и дополнениями);
* Приказ МЧС от 02 мая 2006 года No 270 «Об утверждении инструкции о порядке приема, регистрации и проверки сообщений о преступлениях и иных происшествиях в органах государственной противопожарной службы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»;
* Приказ МЧС России от 05.07.2021 No 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера», вступающий в силу с 01.01.2022»;
* Приказ МВД России от 29 августа 2014 года No 736 «Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях»;
* Приказ Министерства здравоохранения РФ от 04 мая 2012 года No 477н «Об утверждении перечня состояний, при которых оказывается первая помощь, и перечня мероприятий по оказанию первой помощи»; ГОСТ 19472-88 «Система автоматизированной телефонной связи общегосударственная. Термины и определения»;
* ГОСТ Р 22.7.01-2021 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно­- диспетчерская служба. Основные положения»;
* Методические материалы по созданию Системы-112 в субъектах РФ (утв. МЧС

России 2018 г.);

* Профессиональный стандарт 12.002 Специалист по приему и обработке экстренных вызовов, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 октября 2021 года N 681н (Зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 1 ноября 2021 года, регистрационный N 65675)

Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции **о**пределяется профессиональной областью специалиста и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту*.*

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование обобщённой трудовой функции** |
| **1** | Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) |
| **2** | Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), оказание консультативной помощи специалистам по приему и обработке экстренных вызовов в приеме и обработке экстренных вызовов повышенной сложности |