Приказ Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан от 30 сентября 2026 года № 371 Об утверждении профессионального стандарта «Деятельность в области диспетчерской службы при чрезвычайных ситуациях»

Профессиональный стандарт: «Деятельность в области диспетчерской службы при чрезвычайных ситуациях»

Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта: Профессиональный стандарт «Деятельность в области диспетчерской службы при чрезвычайных ситуациях» разработан в соответствии с пунктом 5 статьи 5 Закона Республики Казахстан «О профессиональных квалификациях» и предназначен для установления единых требований к квалификации, уровню компетентности, содержанию, качеству и условиям труда специалистов, осуществляющих профессиональную деятельность в сфере экстренного реагирования на чрезвычайные ситуации, ликвидации последствий происшествий, а также при возникновении непосредственных угроз жизни, безопасности и причинения вреда здоровью граждан. Разрабатывают актуальные образовательные программы, профессиональные квалификационные требования и должностные инструкции, формируют, координируют и реализуют комплексные системы непрерывной подготовки, переподготовки и планового повышения квалификации работников, а также применяют его в качестве базового инструментария при подборе, расстановке, объективной оценке, сертификации и аттестации персонала диспетчерских служб экстренного реагирования, функционирующих в рамках Единой дежурно-диспетчерской службы - 112

2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

1) Единая дежурно-диспетчерская служба «112» – служба приема и обработки сообщений от физических и юридических лиц о предпосылках возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации, пожаре, угрозе жизни и причинения вреда здоровью людей и об иных случаях, требующих принятия мер экстренной помощи с последующей координацией действий по реагированию экстренных служб в пределах своей компетенции

2) Чрезвычайная ситуация – обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, пожара, вредного воздействия опасных производственных факторов, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые повлекли за собой человеческие жертвы, вред здоровью людей или окружающей среде, значительный материальный ущерб и нарушение условий жизнедеятельности людей

3) Режим деятельности – состояние готовности единой дежурно-диспетчерской службы - 112 к реагированию: повседневная деятельность, повышенная готовность, чрезвычайная ситуация

4) Цифровые системы – программно-технические средства, обеспечивающие прием, обработку, хранение и передачу данных о чрезвычайных ситуациях и взаимодействующих службах

5) Средства индивидуальной защиты – средства, предназначенные для защиты работника от воздействия вредных и (или) опасных производственных факторов, в том числе специальная одежда

6) Национальная рамка квалификаций – системное описание уровней квалификаций и требований к знаниям, умениям, навыкам и компетенциям работников

7) Отраслевая рамка квалификаций – структурированное описание квалификационных уровней, признаваемых в отрасли

8) Единый тарифно-квалификационный справочник – систематизированный перечень профессий и должностей с указанием разрядов, квалификационных требований и тарифных ставок, используемый при оплате труда работников

9) Квалификационный справочник – систематизированный перечень профессий и должностей с указанием квалификационных требований к работникам, необходимого уровня знаний, умений и навыков для выполнения трудовых функций

10) Автоматизированное рабочее место – совокупность аппаратных и программных средств, предназначенных для автоматизации выполнения конкретных функций сотрудника, включая обработку информации, принятие решений и взаимодействие с другими системами

3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:

1) ЕДДС – единая дежурно-диспетчерская служба
2) УЕДДС – управление единой дежурно-диспетчерской службы
3) ЧС – чрезвычайная ситуация
4) РГП – республиканское государственное предприятие
5) СИЗ – средства индивидуальной защиты
6) НРК – национальная рамка квалификаций
7) ЕТКС – единый тарифно-квалификационный справочник
8) КС – квалификационный справочник
9) АРМ – автоматизированное рабочее место
10) ОРК – отраслевая рамка квалификаций

Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Деятельность в области диспетчерской службы при чрезвычайных ситуациях

5. Код профессионального стандарта: О84250035

6. Указание секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:

О Государственное управление и оборона; обязательное социальное обеспечение

84 Государственное управление и оборона; обязательное социальное обеспечение

84.2 Предоставление государством услуг обществу в целом

84.25 Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях

84.25.0 Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях

7. Краткое описание профессионального стандарта: Профессиональный стандарт устанавливает требования к деятельности диспетчера ЕДДС «112», включая прием и обработку сообщений о чрезвычайных ситуациях, координацию действий экстренных служб, планирование действий, проведение обучения и тренировок, а также подготовку отчетности и документации. Стандарт определяет квалификационные требования, компетенции и трудовые функции диспетчера

8. Перечень карточек профессий:

1) Оператор дежурной службы («Единой дежурно диспетчерской службы – 112») - 2 уровень ОРК

2) Оператор дежурной службы («Единой дежурно диспетчерской службы – 112») - 4 уровень ОРК

3) Оператор дежурной службы («Единой дежурно диспетчерской службы – 112») - 6 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

9. Карточка профессии «Оператор дежурной службы («Единой дежурно диспетчерской службы – 112»)»:			
Код группы:	4322-3		
Код наименования занятия:	4322-3-004		
Наименование профессии:	Оператор дежурной службы («Единой дежурно диспетчерской службы – 112»)		
Уровень квалификации по ОРК:	2		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	без опыта работы		
Связь с неформальным и информальным образованием:	Допускается наличие неформального образования, результаты обучения по которому подтверждены документально, либо информационных знаний, подтверждающих компетенцию и опыт (сертификаты, отзывы), в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания населения, а также в качестве оперативного дежурного или диспетчера в государственных органах и организациях на курсах повышения квалификации		
Другие возможные наименования профессии:	3154-0-014 - Диспетчер регионального координационного центра поиска и спасения 4224-5-001 - Диспетчер пожарной связи 4322-3-004 - Оператор диспетчерской службы		
Основная цель деятельности:	Обеспечение круглосуточного приема, обработки и регистрации сообщений от физических и юридических лиц о чрезвычайных ситуациях, угрозах жизни и здоровью, организация координации действий экстренных служб, взаимодействие с диспетчерскими службами и информирование населения		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Прием и обработка входящих вызовов по номеру «112», регистрация информации в системе 2. Классификация вызовов, определение типа происшествия и его локализации	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Прием и обработка входящих вызовов по номеру «112», регистрация информации в системе			

	Навык 1: Оперативное и правильное принятие приглашений, регистрация информации в системе	Умения:
		1. Принимать экстренные вызовы от граждан и организаций по средствам связи и электронным коммуникациям 2. Точно и своевременно регистрировать информацию о происшествии в учетной системе 3. Определять первоочередные меры реагирования на основе поступивших данных 4. Соблюдать стандарты регистрации и конфиденциальности информации
		Знания:
		1. ПП РК № 929; 2. Приказ ГП РК № 89; 3. Приказ МВД РК № 945; 4. Приказ МВД РК № 138; 5. Приказ МВД РК № 175; 6. Приказ МВД РК № 445; 7. Приказ МВД РК № 446; 8. Приказ МЗ № ҚР ДСМ-225/2020; 9. Приказ МЧС РК № 456; 10. Приказ МЦРИАП № 443/НҚ.
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
	Навык 2: Передавать информацию о происшествии и фиксировать результаты реагирования	Умения:
		1. Передавать информацию о происшествии в соответствующие экстренные службы 2. Проверять факт получения информации ответственными подразделениями 3. Вносить сведения о передаче информации и результатах реагирования в систему 112 4. Вести учет полученных сообщений и выполненных действий
		Знания:
		1. ПП РК № 929; 2. Приказ ГП РК № 89; 3. Приказ МВД РК № 945; 4. Приказ МВД РК № 138; 5. Приказ МВД РК № 175; 6. Приказ МВД РК № 445; 7. Приказ МВД РК № 446; 8. Приказ МЗ № ҚР ДСМ-225/2020; 9. Приказ МЧС РК № 456; 10. Приказ МЦРИАП № 443/НҚ.
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
Трудовая функция 2: Классификация вызовов, определение типа происшествия и его локализации	Навык 1: Классификация вызовов по типу ЧС и определять их местоположение	Умения:
		1. Оперативно определять характер происшествия (пожар, авария, чрезвычайная ситуация природного или техногенного характера, преступление) 2. Оценивать степень опасности и приоритетность вызова 3. Определять точное место происшествия и сопутствующие данные 4. Использовать карты, GPS и геоинформационные системы для уточнения координат

		Знания:
		1. Типология чрезвычайных ситуаций 2. Географические и административные границы районов, городов, населенных пунктов 3. Методы определения приоритетов и срочности действий 4. Порядок межведомственного информационного взаимодействия 5. Регламенты мониторинга реагирования чрезвычайных служб 6. Правила ведения оперативной документации и журналов учета 7. Возможности автоматизированной информационной системы -112
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
	Навык 2: Информирование о происшествии и фиксация результатов реагирования	Умения:
		1. Передавать информацию о происшествии в соответствующие экстренные службы 2. Проверять факт получения информации ответственными подразделениями 3. Вносить сведения о передаче информации и результатах реагирования в систему - 112 4. Вести учет полученных сообщений и выполненных действий
		Знания:
		1. Типология чрезвычайных ситуаций 2. Географические и административные границы районов, городов, населенных пунктов 3. Методики определения приоритетов и срочности реагирования 4. Порядок межведомственного информационного взаимодействия 5. Регламенты мониторинга реагирования экстренных служб 6. Правила ведения оперативной документации и журналов учета 7. Возможности автоматизированной информационной системы - 112
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость Способность к общению (коммуникабельность) Четкая устная речь Способность выполнять много задач одновременно и быстро принимать решения Аналитическое мышление и внимание к деталям Ответственность, готовность к круглосуточной работе Организованность и дисциплина Эмоциональный интеллект Гибкость мышления Способность быстро усваивать новую информацию	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	2	Оператор дежурной службы
10. Карточка профессии «Оператор дежурной службы («Единой дежурно диспетчерской службы – 112»)»:		
Код группы:	4322-3	
Код наименования занятия:	4322-3-004	
Наименование профессии:	Оператор дежурной службы («Единой дежурно диспетчерской службы – 112»)	

Уровень квалификации по ОРК:	4		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: Пожарная безопасность	Квалификация: -
	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: Защита в чрезвычайных ситуациях (по профилю)	Квалификация: -
	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: Правоведение	Квалификация: -
	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: Радиотехника, электроника и телекоммуникации	Квалификация: -
	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: Автоматизация и управление технологическими процессами (по профилю)	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	техническое и профессиональное, послесреднее (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) без предъявления требований к стажу работы или среднее общее образование, обучение по специальной программе и стаж работы по оперативному регулированию процесса управления (производства) не менее 3 лет, в том числе в данной организации не менее 1 года		
Связь с неформальным и информальным образованием:	Профессиональное обучение (краткосрочные курсы)		
Другие возможные наименования профессии:	4322-3-004 - Оператор диспетчерской службы 1329-1-001 - Главный диспетчер (в прочих отраслях) 3154-0-014 - Диспетчер регионального координационного центра поиска и спасения 4224-5-001 - Диспетчер пожарной связи		
Основная цель деятельности:	Обеспечение круглосуточного приема, обработки и регистрации сообщений от физических и юридических лиц о чрезвычайных ситуациях и угрозах жизни и здоровью, организация координации действий экстренных служб, взаимодействие с диспетчерскими службами и информирование населения		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Прием и обработка входящих звонков по номеру «112», регистрация информации в системе 2. Классификация вызовов, определение типа происшествия и места его расположения 3. Обеспечение оперативного информирования экстренных оперативных служб и координация сил реагирования 4. Установление обратной связи с абонентом в случае необходимости дополнительной информации	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Прием и обработка входящих звонков по номеру «112», регистрация информации в системе			

	Навык 1: Оперативное и правильное принятие приглашений, регистрация информации в системе	Умения:
		1. Принимать экстренные вызовы от граждан и организаций по средствам связи и электронным коммуникациям 2. Точно и своевременно регистрировать информацию о происшествии в учетной системе 3. Определять первоочередные меры реагирования на основе поступивших данных 4. Соблюдать стандарты регистрации и конфиденциальности информации 5. Осуществлять с использованием средств вычислительной техники, коммуникаций и связи оперативное регулирование хода производства и иных видов основной деятельности организации или ее подразделений в соответствии с производственными программами, календарными планами и сменно-суточными заданиями
		Знания:
		1. ПП РК № 929; 2. Приказ ГП РК № 89; 3. Приказ МВД РК № 945; 4. Приказ МВД РК № 138; 5. Приказ МВД РК № 175; 6. Приказ МВД РК № 445; 7. Приказ МВД РК № 446; 8. Приказ МЗ № ҚР ДСМ-225/2020; 9. Приказ МЧС РК № 456; 10. Приказ МЦРИАП № 443/НҚ.
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
	Навык 2: Контроль за предоставлением информации и исполнением мероприятий по обеспечению безопасности	Умения:
		1. Передавать оперативную информацию экстренным службам 2. Контролировать получение информации службами и их реагирование 3. Мониторить статус выполнения мероприятий по происшествию 4. Обновлять данные в информационной системе 112 5. Докладывать руководству об изменении чрезвычайной ситуации
		Знания:
		1. ПП РК № 929; 2. Приказ ГП РК № 89; 3. Приказ МВД РК № 945; 4. Приказ МВД РК № 138; 5. Приказ МВД РК № 175; 6. Приказ МВД РК № 445; 7. Приказ МВД РК № 446; 8. Приказ МЗ № ҚР ДСМ-225/2020; 9. Приказ МЧС РК № 456; 10. Приказ МЦРИАП № 443/НҚ.
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
Трудовая функция 2: Классификация вызовов, определение типа происшествия и места его расположения		

	Навык 1: Классификация вызовов по типам чрезвычайных ситуаций и определение их местоположения	Умения:
		1. Оперативно определять характер происшествия (пожар, авария, чрезвычайная ситуация природного или техногенного характера, преступление) 2. Оценивать степень опасности и приоритетность вызова 3. Определять точное место происшествия и сопутствующие данные 4. Использовать карты, GPS и геоинформационные системы для уточнения координат
		Знания:
		1. Типология чрезвычайных ситуаций 2. Географические и административные границы районов, городов, населенных пунктов 3. Методы определения приоритетов и срочности действий
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
	Навык 2: Контроль за предоставлением информации и исполнением мероприятий по обеспечению безопасности	Умения:
		1. Передавать оперативную информацию экстренным службам 2. Контролировать получение информации службами и их реагирование 3. Отслеживать статус выполнения мероприятий по происшествию 4. Обновлять данные в информационной системе - 112 5. Докладывать руководству об изменении чрезвычайной ситуации
		Знания:
		1. Типология чрезвычайных ситуаций 2. Географические и административные границы районов, городов, населенных пунктов 3. Методы определения приоритетов и срочности действий
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
Трудовая функция 3: Обеспечение оперативного информирования экстренных оперативных служб и координация сил реагирования	Навык 1: Проведение мониторинга выполнения действий и обеспечение информационного сопровождения мероприятия	Умения:
		1. Контролировать обмен информацией между экстренными службами 2. Мониторить статус ответов и своевременно обновлять данные в информационной системе 3. Информировать руководство и заинтересованные службы об изменении оперативной обстановки 4. Документировать результаты взаимодействия и принятые решения
		Знания:
		1. Структура и контактные данные взаимодействующих экстренных служб 2. Правила координации и передачи информации в соответствии со стандартами «112» 3. Процедуры контроля и мониторинга реагирования служб
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется

	Навык 2: Обеспечение передачи данных и мониторинг действий экстренных служб	Умения:
		1. Предоставлять достоверную информацию пожарной службе, полиции, медицинской и другим экстренным службам 2. Координировать действия различных ведомств при комплексных или массовых чрезвычайных ситуациях 3. Контролировать своевременное реагирование на месте происшествия и выполнение действий 4. Использовать средства радиосвязи и протоколы передачи информации в соответствии с нормативными документами
		Знания:
		1. Структура и контактные данные взаимодействующих экстренных служб 2. Правила координации и передачи информации в соответствии со стандартами «112» 3. Процедуры контроля и мониторинга реагирования служб
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
Трудовая функция 4: Установление обратной связи с абонентом в случае необходимости дополнительной информации	Навык 1: Осуществление обратной связи с абонентом для проверки и дополнения входящих данных	Умения:
		1. Связываться с абонентом для уточнения деталей происшествия 2. Обеспечивать точность и полноту информации, необходимой для принятия решения экстренными службами 3. Успокаивать пострадавших или свидетелей и направлять их действия 4. Инструктировать абонента о первоочередных действиях до прибытия служб
		Знания:
		1. Психология общения в стрессовых и чрезвычайных ситуациях 2. Правила безопасного поведения граждан до прибытия экстренных служб 3. Регламентированные процедуры обратной связи в системе 112
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
	Навык 2: Осуществление мониторинга выполнения действий и обеспечение информационного сопровождения события	Умения:
		1. Контролировать обмен информацией между экстренными службами 2. Мониторить статус реагирования и своевременно обновлять данные в информационной системе 3. Информировать руководство и заинтересованные службы об изменении оперативной обстановки 4. Документировать результаты взаимодействия и принятые решения
		Знания:
		1. Психология общения в стрессовых и чрезвычайных ситуациях 2. Правила безопасного поведения граждан до прибытия экстренных служб 3. Регламентированные процедуры обратной связи в системе 112
	Возможность признания навыка:	-

Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость Способность к общению (коммуникабельность) Четкая устная речь Способность выполнять много задач одновременно и быстро принимать решения Аналитическое мышление и внимание к деталям Ответственность, готовность к круглосуточной работе Организованность и дисциплина Эмоциональный интеллект Гибкость мышления Способность быстро усваивать новую информацию		
Список технических регламентов и национальных стандартов:			
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	4	Оператор дежурной службы	
11. Карточка профессии «Оператор дежурной службы («Единой дежурно диспетчерской службы – 112»)»:			
Код группы:	4322-3		
Код наименования занятия:	4322-3-004		
Наименование профессии:	Оператор дежурной службы («Единой дежурно диспетчерской службы – 112»)		
Уровень квалификации по ОРК:	6		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: Информационно-коммуникационные технологии	Квалификация: -
	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: Гигиена и охрана труда на производстве	Квалификация: -
	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: Здравоохранение	Квалификация: -
	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: Общественная безопасность	Квалификация: -
	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: Окружающая среда	Квалификация: -
	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: Телекоммуникации	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	высшее (или послевузовское) образование по соответствующему направлению подготовки кадров и стаж работы в должности диспетчера или иных должностях по оперативному управлению производством или деятельностью не менее 2 года		
Связь с неформальным и информальным образованием:	Профессиональное обучение (краткосрочные курсы)		
Другие возможные наименования профессии:	1329-1-001 - Главный диспетчер (в прочих отраслях) 3154-0-014 - Диспетчер регионального координационного центра поиска и спасения 4224-5-001 - Диспетчер пожарной связи 4322-3-004 - Оператор диспетчерской службы		

Основная цель деятельности:	Обеспечение круглосуточного приема, обработки и регистрации сообщений от физических и юридических лиц о чрезвычайных ситуациях и угрозах жизни и здоровью, организация координации действий экстренных служб, взаимодействие с диспетчерскими службами и информирование населения	
Описание трудовых функций		
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Осуществление приема и обработки входящих звонков по номеру «112», а также регистрации информации в системе 2. Классификация вызовов, определение типа происшествия и места его расположения 3. Передача верной информации соответствующим экстренным службам и координация их действий 4. Ведение ситуационной документации, мониторинг статуса приглашений 5. Установление обратной связи с абонентом в случае необходимости дополнительной информации
	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Осуществление приема и обработки входящих звонков по номеру «112», а также регистрации информации в системе	Навык 1: Организация информационного сопровождения мероприятия и контроль межведомственного взаимодействия	Умения:
		1. Принимать экстренные вызовы от граждан и организаций по средствам связи и электронным коммуникациям 2. Точно и своевременно регистрировать информацию о происшествии в учетной системе 3. Определять первоочередные меры реагирования на основе поступивших данных 4. Соблюдать стандарты регистрации и конфиденциальности информации 5. Классифицировать инциденты в соответствии со строго установленными критериями и определение его приоритетности для немедленного реагирования 6. Перенаправлять ресурсы и корректировка принятых решений при внезапном изменении обстановки на месте происшествия
		Знания:
		1. Перечень экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной и других служб, соединение с которыми для пользователей услугами связи является бесплатным, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 3 сентября 2004 года № 929 (далее - ПП РК № 929); 2. Правила приема и регистрации заявления, сообщения или рапорта об уголовных правонарушениях, а также ведения Единого реестра досудебных расследований, утвержденные приказом Генерального Прокурора Республики Казахстан от 19 сентября 2014 года № 89 (зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов № 9744) (далее - Приказ ГП РК № 89); 3. Правила организации системы оповещения гражданской защиты и оповещения населения, органов управления при чрезвычайных ситуациях в мирное и военное время, утвержденные приказом Министра внутренних дел Республики Казахстан от 26 декабря 2014 года № 945 (зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов № 10151) (далее - Приказ МВД РК № 945); 4. Правила координации деятельности дежурных диспетчерских служб и полномочий единой дежурно-диспетчерской службы «112» на территории Республики Казахстан, утвержденные приказом Министра внутренних дел Республики Казахстан от 23 февраля 2015 года № 138 (зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов № 10972) (далее - Приказ

		МВД РК № 138); 5. Правила осуществления государственного учета чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, утвержденные приказом Министра внутренних дел Республики Казахстан от 3 марта 2015 года № 175 (зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов № 10983) (далее - Приказ МВД РК № 175); 6. Устав противопожарной службы, утвержденный приказом Министра внутренних дел Республики Казахстан от 26 июня 2017 года № 445 (зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов № 15422) (далее - Приказ МВД РК № 445); 7. Правила организации тушения пожаров, утвержденные приказом Министра внутренних дел Республики Казахстан от 26 июня 2017 года № 446 (зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов № 15430) (далее - Приказ МВД РК № 446); 8. Правила оказания скорой медицинской помощи, в том числе с привлечением медицинской авиации, утвержденные приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 ноября 2020 года № ҚР ДСМ-225/2020 (зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов № 31741) (далее – Приказ МЗ № ҚР ДСМ-225/2020); 9. Приказ Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан от 29 августа 2023 года № 456 «О некоторых вопросах организации деятельности дежурно-диспетчерских служб и порядка прохождения информации в Министерстве по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан» (далее - Приказ МЧС РК № 456); 10. Типовые требования по организации работы контакт-центров административных органов, утвержденные приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 29 сентября 2023 года № 443/НҚ (зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов № 36537) (далее - Приказ МЦРИАП № 443/НҚ).
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
	Навык 2: Оперативное и правильное принятие решений, регистрация информации в системе	Умения:
		1. Принимать экстренные вызовы от граждан и организаций по средствам связи и электронным коммуникациям 2. Точно и своевременно регистрировать информацию о происшествии в учетной системе 3. Определять первоочередные меры реагирования на основе поступивших данных 4. Соблюдать стандарты регистрации и конфиденциальности информации 5. Классифицировать инциденты в соответствии со строго установленными критериями и определение его приоритетности для немедленного реагирования 6. Перенаправлять ресурсы и корректировка принятых решений при внезапном изменении обстановки на месте происшествия

		Знания:
		1. ПП РК № 929; 2. Приказ ГП РК № 89; 3. Приказ МВД РК № 945; 4. Приказ МВД РК № 138; 5. Приказ МВД РК № 175; 6. Приказ МВД РК № 445; 7. Приказ МВД РК № 446; 8. Приказ МЗ № ҚР ДСМ-225/2020; 9. Приказ МЧС РК № 456; 10. Приказ МЦРИАП № 443/НҚ.
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
Трудовая функция 2: Классификация вызовов, определение типа происшествия и места его расположения	Навык 1: Организация информационного сопровождения мероприятия и контроль межведомственного взаимодействия	Умения:
		1. Координировать обмен информацией между экстренными службами во время сложных и массовых происшествий 2. Анализировать поступающую информацию о ходе реагирования 3. Контролировать полноту и своевременность выполнения службами мероприятий 4. Принимать решения по уточнению информации и привлечению дополнительных сил и средств 5. Подготавливать оперативные сводки и аналитические материалы 6. Формировать и оперативно рассылать официальные уведомления, информационные пакеты, повестки и отчетные материалы для всех задействованных ведомств 6. Координировать совместные действия представителей различных ведомств, министерств и экстренных служб в рамках единого протокола проведения мероприятия
		Знания:
		1. Типология чрезвычайных ситуаций 2. Географические и административные границы районов, городов, населенных пунктов 3. Методы определения приоритетов и срочности действий
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
	Навык 2: Классификация вызовов по типам чрезвычайных ситуаций и определение их местоположения	Умения:
		1. Оперативно определять характер происшествия (пожар, авария, чрезвычайная ситуация природного или техногенного характера, преступление) 2. Оценивать степень опасности и приоритетность вызова 3. Определять точное место происшествия и сопутствующие детали 4. Использовать карты, GPS и геоинформационные системы для уточнения координат 5. Задавать точные профильные вопросы по специальным алгоритмам и опросным листам для выявления скрытых угроз и специфики происшествия (например, наличие пострадавших, угроза взрыва, разлив опасных веществ) 6. Дифференцировать ложные, повторные и справочные звонки от реальных сообщений о чрезвычайных ситуациях

		Знания:
		1. Типология чрезвычайных ситуаций 2. Географические и административные границы районов, городов, населенных пунктов 3. Методы определения приоритетов и срочности действий
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
Трудовая функция 3: Передача верной информации соответствующим экстренным службам и координация их действий	Навык 1: Предоставление данных и контроль действий экстренных служб	Умения:
		1. Предоставлять достоверную информацию пожарной службе, полиции, медицинским и другим экстренным службам 2. Координировать действия различных ведомств при комплексных или массовых чрезвычайных ситуациях 3. Контролировать своевременное реагирование на месте происшествия и выполнение действий 4. Использовать средства радиосвязи и протоколы передачи информации в соответствии с нормативными документами
		Знания:
		1. Структура и контактные данные взаимодействующих экстренных служб 2. Правила координации и передачи информации в соответствии со стандартами «112» 3. Процедуры контроля и мониторинга реагирования служб
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
	Навык 2: Организация информационного сопровождения мероприятия и контроль межведомственного взаимодействия	Умения:
		1. Координировать обмен информацией между экстренными службами во время сложных и массовых происшествий 2. Анализировать поступающие данные о ходе предоставления ответов 3. Контролировать полноту и своевременность выполнения службами мероприятий 4. Принимать решения по уточнению информации и привлечению дополнительных сил и средств 5. Формировать оперативные сводки и аналитические материалы
		Знания:
		1. Структура и контактные данные взаимодействующих экстренных служб 2. Правила координации и передачи информации в соответствии со стандартами «112» 3. Процедуры контроля и мониторинга реагирования служб
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
Трудовая функция 4: Ведение ситуационной документации, мониторинг статуса приглашений		

	Навык 1: Осуществление систематического учета всех текущих вызовов и контроль их статуса	Умения:
		1. Вести системную документацию по всем приглашениям и мероприятиям 2. Мониторить исполнение и статус ответов в режиме реального времени 3. Подготавливать отчеты для руководства и ведомств 4. Обеспечивать точность и актуальность данных, вести учет чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера 5. Регистрировать каждое входящее обращение с автоматическим присвоением уникального идентификатора инцидента 6. Отслеживать изменения статусов вызова («Принят», «Передан службам», «Направлены экипажи», «На месте», «Ликвидировано», «Закрыт») в режиме реального времени
		Знания:
		1. Правила ведения документации и отчетности в системе 112 2. Программное обеспечение для мониторинга звонков и действий служб 3. Регламентированные процедуры контроля и обновления информации 4. Порядок межведомственного информационного взаимодействия 5. Регламенты мониторинга состояния экстренных служб 6. Правила ведения оперативной документации и журналов учета 7. Возможности автоматизированной информационной системы 112
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
	Навык 2: Осуществление мониторинга выполнения действий и обеспечение информационного сопровождения события	Умения:
		1. Контролировать обмен информацией между службами чрезвычайных ситуаций 2. Мониторить статус реагирования и своевременно обновлять данные в информационной системе 3. Информировать руководство и заинтересованные службы об изменении оперативной обстановки 4. Документировать результаты взаимодействия и принятые решения
		Знания:
		1. Правила ведения документации и отчетности в системе 112 2. Программное обеспечение для мониторинга звонков и действий служб 3. Регламентированные процедуры контроля и обновления информации 4. Порядок межведомственного информационного взаимодействия 5. Регламенты мониторинга готовности экстренных служб 6. Правила ведения оперативной документации и журналов учета 7. Возможности автоматизированной информационной системы 112
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
Трудовая функция 5: Установление обратной связи с абонентом в случае необходимости		

дополнительной информации	Навык 1: Поддержание контакта с клиентом до полного выяснения всех параметров заявки	Умения:
		1. Связываться с абонентом для уточнения деталей происшествия 2. Обеспечивать точность и полноту информации, необходимой для принятия решения экстренными службами 3. Успокаивать пострадавших или свидетелей и направлять их действия 4. Инструктировать абонента о первоочередных действиях до прибытия служб
		Знания:
		1. Психология общения в стрессовых и чрезвычайных ситуациях 2. Правила безопасного поведения граждан до прибытия экстренных служб 3. Регламентированные процедуры обратной связи в систему «112»
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
	Навык 2: Организация информационного сопровождения мероприятия и контроль межведомственного взаимодействия	Умения:
		1. Координировать обмен информацией между экстренными службами во время сложных и массовых происшествий 2. Анализировать поступающие данные о ходе предоставления ответов 3. Контролировать полноту и своевременность выполнения службами мероприятий 4. Принимать решения по уточнению информации и привлечению дополнительных сил и средств 5. Подготавливать оперативные сводки и аналитические материалы
		Знания:
		1. Психология общения в стрессовых и чрезвычайных ситуациях 2. Правила безопасного поведения граждан до прибытия экстренных служб 3. Регламентированные процедуры обратной связи в систему 112
	Возможность признания навыка:	Рекомендуется
Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость Способность к общению (коммуникабельность) Четкая устная речь Способность выполнять много задач одновременно и быстро принимать решения	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	6	Оператор дежурной службы

Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

12. Наименование государственного органа:
Министерство по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан
Исполнитель:
Адильбеков Ербол Шынболатович, +7 (775) 071 23 57, adilbekoverbol782@gmail.com
13. Организации (предприятия) участвующие в разработке:
Министерство по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан
Исполнители:
Адильбеков Ербол Шынболатович, +7 (775) 071 23 57, adilbekoverbol782@gmail.com
14. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям: 03.09.2026 г.
15. Национальный орган по профессиональным квалификациям: 07.09.2026 г.

16. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: -
17. Номер версии и год выпуска: версия 1, 2026 г.
18. Дата ориентировочного пересмотра: -