УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства

труда и социальной защиты Российской Федерации

от «13» апреля 2021 г. № 232н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

**Специалист по абонентскому обслуживанию потребителей**

|  |
| --- |
| 88 |
| Регистрационный номер |

Содержание

[I. Общие сведения 1](#_Toc429662082)

[II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)](#_Toc429662083) 3

[III. Характеристика обобщенных трудовых функций](#_Toc429662084) 6

 3.1. Обобщенная трудовая функция «Управление процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям в многоквартирных домах, зданиях и сооружениях в жилищно-коммунальном хозяйстве»...........................................................................................................................6

 3.2. Обобщенная трудовая функция «Управление процессом поставки электрической энергии потребителям муниципальных электрических сетей»…………………………………………………10

 3.3. Обобщенная трудовая функция «Управление процессом поставки холодной и горячей воды»..…………..………………………………………………………………………………………...14

 3.4. Обобщенная трудовая функция «Управление процессом поставки тепловой энергии и теплоносителя»…………………………………………………………………………………………...19

 3.5. Обобщенная трудовая функция «Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей в жилищно-коммунальном хозяйстве»..………………………………23

 3.6. Обобщенная трудовая функция «Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии» ………………………………………………27

 3.7. Обобщенная трудовая функция «Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды» …………………………………………….31

 3.8. Обобщенная трудовая функция «Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя» ………………………………….35

[IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта](#_Toc429662087) 39

I. Общие сведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация эффективных методов предоставления коммунальных ресурсов потребителям  |  | 16.017 |
| (наименование вида профессиональной деятельности) | Код |

Основная цель вида профессиональной деятельности:

|  |
| --- |
| Обеспечение учета, контроля и управления процессом предоставления абонентам коммунальных ресурсов с целью повышения надежности их поставки и экономичности их использования |

Группа занятий:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1321 | Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности | 3139 | Техники (операторы) по управлению технологическими процессами, не входящие в другие группы |
| (код ОКЗ[[1]](#endnote-1)) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| 35.13 | Распределение электроэнергии» |
| 35.30.3 | Распределение пара и горячей воды (тепловой энергии) |
| 36.00.2 | Распределение воды для питьевых и промышленных нужд |
| 63.11 | Деятельность по обработке данных, предоставление услуг по размещению информации и связанная с этим деятельность |
| (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 | Управление процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям в многоквартирных домах, зданиях и сооружениях в жилищно-коммунальном хозяйстве | 5 | Формирование и актуализация базы данных о потребителях коммунальных ресурсов | A/01.5 | 5 |
| Контроль, учет и регулирование отпуска коммунальных ресурсов потребителям | A/02.5 | 5 |
| Организация предоставления коммунальных ресурсов потребителям | A/03.5 | 5 |
| B | Управление процессом поставки электрической энергии потребителям муниципальных электрических сетей  | 5 | Формирование и актуализация базы данных о потребителях электрической энергии | B/01.5 | 5 |
| Контроль, учет и регулирование поставки электрической энергии потребителям | В/02.5 | 5 |
| Организация поставки электрической энергии потребителям | В/03.5 | 5 |
| С | Управление процессом поставки холодной и горячей воды  | 5 | Формирование и актуализация базы данных о потребителях холодной и горячей воды | С/01.5 | 5 |
| Контроль, учет и регулирование поставки холодной и горячей воды потребителям | С/02.5 | 5 |
| Организация поставки холодной и горячей воды потребителям | С/03.5 | 5 |
| D | Управление процессом поставки тепловой энергии и теплоносителя | 5 | Формирование и актуализация базы данных о потребителях тепловой энергии и теплоносителя | D/01.5 | 5 |
| Контроль, учет и регулирование отпуска тепловой энергии и теплоносителя потребителям | D/02.5 | 5 |
| Организация поставки тепловой энергии и теплоносителя потребителям | D/03.5 | 5 |
| E | Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей в жилищно-коммунальном хозяйстве | 6 | Координация деятельности структурного подразделения по абонентскому обслуживанию потребителей в жилищно-коммунальном хозяйстве | E/01.6 | 6 |
| Совершенствование методов сбора и обработки информации о поставляемых абонентам коммунальных ресурсах | Е/02.6 | 6 |
| Организация работы с персоналом, осуществляющим деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей | Е/03.6 | 6 |
| F | Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии  | 6 | Координация деятельности структурного подразделения по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии | F/01.6 | 6 |
| Совершенствование методов сбора и обработки информации об объеме и качестве поставляемой электрической энергии | F/02.6 | 6 |
| Организация работы с персоналом, осуществляющим деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии | F/03.6 | 6 |
| G | Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды  | 6 | Координация деятельности структурного подразделения по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды | G/01.6 | 6 |
| Совершенствование методов сбора и обработки информации об объеме и качестве поставляемых абонентам холодной и горячей воды  | G/02.6 | 6 |
| Организация работы с персоналом, осуществляющим деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды | G/03.6 | 6 |
| H | Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя | 6 | Координация деятельности структурного подразделения по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя | H/01.6 | 6 |
| Совершенствование методов сбора и обработки информации об объеме и качестве поставляемых абонентам тепловой энергии и теплоносителя | H/02.6 | 6 |
| Организация работы с персоналом, осуществляющим деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя | H/03.6 | 6 |

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям в многоквартирных домах, зданиях и сооружениях в жилищно-коммунальном хозяйстве | Код | A | Уровень квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | МастерМастер в сфере предоставления коммунальных ресурсов потребителям в жилищно-коммунальном хозяйствеТехникТехник в сфере предоставления коммунальных ресурсов потребителям в жилищно-коммунальном хозяйстве |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звенаилиСреднее профессиональное образование (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование в области эксплуатации систем учета энергоресурсов |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года в области организации предоставления коммунальных ресурсов потребителям  |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности на рабочем месте[[3]](#endnote-3) |
| Наличие у работника Ⅱ группы допуска по электробезопасности[[4]](#endnote-4)  |
| Дополнительные требования | Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации не реже одного раза в пять лет |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 3139 | Техники (операторы) по управлению технологическими процессами, не входящие в другие группы |
| ЕКС[[5]](#endnote-5) | - | Техник  |
| Мастер участка |
| ОКПДТР[[6]](#endnote-6) | 26927 | Техник |
| 27075 | Техник по учету |
| 46928 | Техник абонентского бюро |
| ОКСО[[7]](#endnote-7) | 2.27.02.05 | Системы и средства диспетчерского управления |

**3.1.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Формирование и актуализация базы данных о потребителях коммунальных ресурсов | Код | A/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Осуществление сбора и систематизации информации о потребителях коммунальных ресурсов |
| Обеспечение сохранности информации и учетных данных по каждому потребителю коммунальных ресурсов |
| Ведение учета коммунальных ресурсов, предоставляемых потребителям  |
| Организация проведения инвентаризации сетевого хозяйства предприятия с целью выявления фактов самовольного или неучтенного потребления коммунальных ресурсов |
| Оформление необходимых документов при обнаружении самовольного или неучтенного потребления коммунальных ресурсов |
| Определение величины ущерба, нанесенного предприятию, и объемов потерь коммунальных ресурсов |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
| Применять наиболее эффективные методы формирования и актуализации баз данных о потребителях коммунальных ресурсов |
| Использовать современные технологии хранения и учета данных о потребителях коммунальных ресурсов |
| Выбирать оптимальные формы коммуникаций с абонентами при выявлении фактов самовольного или неучтенного потребления коммунальных ресурсов |
| Оценивать результаты деятельности с точки зрения эффективности конечных результатов труда |
| Осуществлять поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач |
| Использовать специализированное программное обеспечение |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность ресурсоснабжающих организаций |
| Основы конфликтологии |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Правила пользования коммунальными ресурсами |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Положение о структурном подразделении, осуществляющем деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей коммунальных ресурсов |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета и регулирования потребления коммунальных ресурсов |
| Другие характеристики  | - |

**3.1.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль, учет и регулирование отпуска коммунальных ресурсов потребителям | Код | A/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Приемка в эксплуатацию приборов учета коммунальных ресурсов после их плановой и внеплановой замены |
| Анализ степени оснащения приборами учета узлов отпуска коммунальных ресурсов потребителям |
| Контроль достоверности информации абонентов об объемах (количестве) потребленных ими коммунальных ресурсов |
| Проверка сроков государственной поверки приборов учета, принятие мер по ее проведению или замене приборов учета |
| Систематизация и передача информации об объемах, режиме и качестве предоставленных коммунальных ресурсов в расчетные центры по каждому абоненту |
| Оформление необходимых документов о времени прекращения подачи коммунальных ресурсов и времени локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании |
| Составление актов о нарушении абонентами правил пользования коммунальными ресурсами |
| Организация работы малых коллективов исполнителей |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
| Применять необходимые нормативные правовые акты, инструктивные и методические документы |
| Использовать оптимальные формы коммуникации с абонентами при осуществлении контроля объективности, предоставляемой информации об объемах и качестве предоставленных коммунальных ресурсов |
| Систематизировать информацию о количестве, режиме и качестве предоставленных коммунальных ресурсов по каждому абоненту |
| Пользоваться конструкторской, эксплуатационной и технологической документацией |
| Формировать предложения по совершенствованию процессов учета и контроля потребления коммунальных ресурсов |
| Осуществлять руководство подчиненными работниками |
| Осуществлять поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач |
| Использовать специализированное программное обеспечение |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность ресурсоснабжающих организаций |
| Основные технические характеристики приборов учета потребляемых коммунальных ресурсов |
| Номенклатура и правила эксплуатации приборов учета и потребления коммунальных ресурсов |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Этика делового общения |
| Основы метрологии и стандартизации |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Положение о структурном подразделении, осуществляющем деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей коммунальных ресурсов |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета и регулирования потребления коммунальных ресурсов |
| Другие характеристики  | - |

**3.1.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация предоставления коммунальных ресурсов потребителям | Код | A/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Подготовка документов для заключения договоров на поставку коммунальных ресурсов потребителям |
| Анализ информации по каждому потребителю, об объемах, режиме и качестве предоставленных коммунальных ресурсов |
| Начисление платы абонентам за потребленные коммунальные ресурсы в соответствии с тарифами и заключенными договорами и оформление платежных документов |
| Расчет задолженности за потребленные коммунальные ресурсы, начисление штрафных санкций за просрочку платежей |
| Перерасчет платежей за несоблюдение режима и параметров качества предоставления коммунальных ресурсов потребителям |
| Оформление документов по сверке показаний приборов учета абонентов и ресурсоснабжающих организаций |
| Подготовка материалов в следственные и судебные органы по фактам безучетного потребления коммунальных ресурсов, неплатежей, несанкционированных подключений  |
| Осуществление приема физических и юридических лиц по вопросам расчетов за потребленные коммунальные ресурсы и коммунальные услуги |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
| Применять необходимые нормативные правовые акты, инструктивные и методические документы |
| Использовать результаты анализа объемов и качества предоставленных коммунальных ресурсов по каждому абоненту для начисления платежей |
| Прогнозировать объемы (количество) потребляемых абонентами коммунальных ресурсов |
| Применять программные средства и информационные технологии при осуществлении трудовой функции |
| Осуществлять поиск и использование информации для выполнения профессиональных задач |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность ресурсоснабжающих организаций |
| Правила пользования системами коммунального ресурсоснабжения |
| Требования, предъявляемые к качественным параметрам коммунальных ресурсов и режимам их предоставления абонентам |
| Принципы формирования тарифов на коммунальные ресурсы |
| Основы экономических знаний в сфере производства и реализации коммунальных ресурсов |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Положение о структурном подразделении, осуществляющем деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей коммунальных ресурсов |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета и регулирования потребления коммунальных ресурсов |
| Другие характеристики  | - |

3.2. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление процессом поставки электрической энергии потребителям муниципальных электрических сетей | Код | В | Уровень квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | МастерМастер управления процессом поставки электрической энергии ТехникТехник управления процессом поставки электрической энергии |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звенаилиСреднее профессиональное образование (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование в области эксплуатации систем учета электроэнергии |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года в области организации поставки электрической энергии потребителям  |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности на рабочем месте |
| Наличие у работника Ⅱ группы допуска по электробезопасности |
| Дополнительные требования | Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации не реже одного раза в пять лет |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 3139 | Техники (операторы) по управлению технологическими процессами, не входящие в другие группы |
| ЕКС | - | Техник  |
| Мастер участка |
| ОКПДТР | 47076 | Техник по учету в энергохозяйстве |
| ОКСО | 2.13.02.07 | Электроснабжение (по отраслям) |

**3.2.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Формирование и актуализация базы данных о потребителях электрической энергии | Код | В/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Осуществление сбора и систематизации информации о потребителях электрической энергии |
| Обеспечение сохранности информации и учетных данных по каждому потребителю электрической энергии |
| Ведение учета объемов электрической энергии, предоставляемых потребителям  |
| Организация проведения инвентаризации сетевого хозяйства предприятия с целью выявления фактов самовольного или неучтенного потребления электрической энергии |
| Оформление необходимых документов при обнаружении самовольного или неучтенного потребления электрической энергии |
| Определение величины ущерба, нанесенного предприятию, и объемов потерь электрической энергии |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
| Применять наиболее эффективные методы формирования и актуализации баз данных о потребителях электрической энергии |
| Использовать современные технологии хранения и учета данных о потребителях электрической энергии |
| Выбирать оптимальные формы коммуникаций с абонентами при выявлении фактов самовольного или неучтенного потребления электрической энергии |
| Оценивать результаты деятельности с точки зрения эффективности конечных результатов труда |
| Осуществлять поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач |
| Использовать специализированное программное обеспечение |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность электросетевых и сбытовых организаций |
| Основы конфликтологии |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Положение о структурном подразделении, осуществляющем деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета и регулирования потребления электрической энергии |
| Другие характеристики  | - |

**3.2.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль, учет и регулирование поставки электрической энергии потребителям | Код | В/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Прием в эксплуатацию приборов учета электрической энергии после их плановой и внеплановой замены |
| Анализ степени оснащения приборами учета узлов отпуска электрической энергии потребителям |
| Контроль достоверности информации абонентов об объемах (количестве) потребленной ими электрической энергии |
| Проверка сроков государственной поверки приборов учета, принятие мер по ее проведению или замене приборов учета |
| Систематизация и передача информации об объемах, режиме и качестве поставленной электрической энергии в расчетные центры по каждому абоненту |
| Оформление необходимых документов о времени прекращения подачи электрической энергии, времени локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании |
| Составление актов о нарушении абонентами правил пользования электрической энергии |
| Организация работы малых коллективов исполнителей |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
| Применять необходимые нормативные правовые акты, инструктивные и методические документы |
| Использовать оптимальные формы коммуникации с абонентами при осуществлении контроля объективности, предоставляемой информации об объемах и качестве поставленной электрической энергии |
| Систематизировать информацию о количестве, режиме и качестве поставленной электрической энергии по каждому абоненту |
| Пользоваться конструкторской, эксплуатационной и технологической документацией |
| Формировать предложения по совершенствованию процессов учета и контроля поставки электрической энергии |
| Осуществлять руководство подчиненными работниками |
| Осуществлять поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач |
| Использовать специализированное программное обеспечение |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность электросетевых и сбытовых организаций |
| Основные технические характеристики систем и приборов учета электрической энергии |
| Номенклатура и правила эксплуатации систем и приборов учета электрической энергии |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Этика делового общения |
| Основы метрологии и стандартизации |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Положение о структурном подразделении, осуществляющем деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета электрической энергии |
| Другие характеристики  | - |

**3.2.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация поставки электрической энергии потребителям | Код | В/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Подготовка документов для заключения договоров на поставку электрической энергии потребителям |
| Анализ информации по каждому потребителю об объемах, режиме и качестве поставленной электрической энергии |
| Начисление платы абонентам за потребленную электрическую энергию в соответствии с тарифами и заключенными договорами и оформление платежных документов |
| Расчет задолженности за потребленную электрическую энергию, начисление штрафных санкций за просрочку платежей |
| Оформление документов по сверке показаний приборов учета абонентов и электросетевых организаций |
| Подготовка материалов в следственные и судебные органы по фактам безучетного потребления электрической энергии, неплатежей и несанкционированных подключений |
| Осуществление приема физических и юридических лиц по вопросам расчетов за потребленную электрическую энергию |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
| Применять необходимые нормативные правовые акты, инструктивные и методические документы |
| Использовать результаты анализа объемов и качества поставленной электрической энергии по каждому абоненту для начисления платежей |
| Прогнозировать объемы (количество) потребляемой абонентами электрической энергии |
| Применять программные средства и информационные технологии при осуществлении трудовой функции |
| Осуществлять поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность электросетевых и сбытовых организаций |
| Требования, предъявляемые к качественным параметрам электрической энергии и режимам их предоставления абонентам |
| Принципы формирования тарифов на электрическую энергию |
| Основы экономических знаний в сфере поставки электрической энергии |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Положение о структурном подразделении, осуществляющем деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета электрической энергии |
| Другие характеристики  | - |

3.3. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление процессом поставки холодной и горячей воды | Код | С | Уровень квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | МастерМастер по управлению процессом поставки холодной и горячей водыТехникТехник по управлению процессом поставки холодной и горячей воды |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звенаилиСреднее профессиональное образование (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование в области эксплуатации систем учета водоснабжения |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года в области организации поставки холодной и горячей воды потребителям  |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности на рабочем месте |
| Дополнительные требования | Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации не реже одного раза в пять лет |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 3139 | Техники (операторы) по управлению технологическими процессами, не входящие в другие группы |
| ЕКС | - | Техник  |
| Мастер участка |
| ОКПДТР | 27093 | Техник по эксплуатации сетей и сооружений водопроводно-канализационного хозяйства |
| ОКСО | 2.08.02.04 | Водоснабжение и водоотведение |

**3.3.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Формирование и актуализация базы данных о потребителях холодной и горячей воды  | Код | С/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Осуществление сбора и систематизации информации о потребителях холодной и горячей воды |
| Обеспечение сохранности информации и учетных данных по каждому потребителю холодной и горячей воды |
| Ведение учета объемов холодной и горячей воды, предоставляемых потребителям  |
| Организация проведения инвентаризации сетевого хозяйства предприятия с целью выявления фактов самовольного или неучтенного потребления холодной и горячей воды |
| Оформление необходимых документов при обнаружении самовольного или неучтенного потребления холодной и горячей воды |
| Определение величины ущерба, нанесенного предприятию, и объемов потерь холодной и горячей воды |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
| Применять наиболее эффективные методы формирования и актуализации баз данных о потребителях холодной и горячей воды |
| Использовать современные технологии хранения и учета данных о потребителях холодной и горячей воды |
| Выбирать оптимальные формы коммуникаций с абонентами при выявлении фактов самовольного или неучтенного потребления холодной и горячей воды |
| Оценивать результаты деятельности с точки зрения эффективности конечных результатов труда |
| Осуществлять поиск и использование информации для выполнения профессиональных задач |
| Использовать специализированное программное обеспечение |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность водоснабжающих организаций |
| Основы конфликтологии |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Положение о структурном подразделении, осуществляющем деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета и регулирования потребления холодной и горячей воды |
| Другие характеристики  | - |

**3.3.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль, учет и регулирование поставки холодной и горячей воды потребителям | Код | С/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Прием в эксплуатацию приборов учета холодной и горячей воды после их плановой и внеплановой замены |
| Анализ степени оснащения приборами учета узлов отпуска холодной и горячей воды потребителям |
| Контроль достоверности информации абонентов об объемах (количестве) потребленных ими холодной и горячей воды |
| Проверка сроков государственной поверки приборов учета, принятие мер по ее проведению или замене приборов учета |
| Систематизация и передача информации об объемах, режиме и качестве предоставленных холодной и горячей воды в расчетные центры по каждому абоненту |
| Оформление необходимых документов о времени прекращения подачи холодной и горячей воды и времени локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании |
| Организация работы малых коллективов исполнителей |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
| Применять необходимые нормативные правовые акты, инструктивные и методические документы |
| Использовать оптимальные формы коммуникации с абонентами при осуществлении контроля объективности, предоставляемой информации об объемах и качестве поставленных холодной и горячей воды |
| Систематизировать информацию о количестве, режиме и качестве поставленных холодной и горячей воды по каждому абоненту |
| Пользоваться конструкторской, эксплуатационной и технологической документацией |
| Формировать предложения по совершенствованию процессов учета и контроля потребления холодной и горячей воды |
| Осуществлять руководство подчиненными работниками |
| Осуществлять поиск и использование информации для выполнения профессиональных задач |
| Использовать специализированное программное обеспечение |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность водоснабжающих организаций |
| Основные технические характеристики приборов учета потребляемых холодной и горячей воды |
| Номенклатура и правила эксплуатации приборов учета и потребления холодной и горячей воды |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Этика делового общения |
| Основы метрологии и стандартизации |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Положение о структурном подразделении, осуществляющем деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета и регулирования потребления холодной и горячей воды |
| Другие характеристики  | - |

**3.3.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация поставки холодной и горячей воды потребителям | Код | С/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Подготовка документов для заключения договоров на поставку холодной и горячей воды потребителям |
| Анализ информации по каждому потребителю об объемах, режиме и качестве поставленных холодной и горячей воды |
| Начисление платы абонентам за потребленные холодную и горячую воду в соответствии с тарифами и заключенными договорами и оформление платежных документов |
| Расчет задолженности за потребленные холодную и горячую воду, начисление штрафных санкций за просрочку платежей |
| Перерасчет платежей за несоблюдение режима и параметров качества поставленных холодной и горячей воды потребителям |
| Оформление документов по сверке показаний приборов учета абонентов и водоснабжающих организаций |
| Подготовка материалов в следственные и судебные органы по фактам безучетного потребления холодной и горячей воды и неплатежей  |
| Осуществление приема физических и юридических лиц по вопросам расчетов за потребленную холодную и горячую воду |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
| Применять необходимые нормативные правовые акты, инструктивные и методические документы |
| Использовать результаты анализа объемов и качества поставки холодной и горячей воды по каждому абоненту для начисления платежей |
| Прогнозировать объемы (количество) потребляемых абонентами холодную и горячую воду |
| Применять программные средства и информационные технологии при осуществлении трудовой функции |
| Осуществлять поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность водоснабжающих организаций |
| Требования, предъявляемые к качественным параметрам и режимам поставки холодной и горячей воды абонентам |
| Принципы формирования тарифов на поставку холодной и горячей воды |
| Основы экономических знаний в сфере производства и реализации холодной и горячей воды |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Положение о структурном подразделении, осуществляющем деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета и регулирования потребления холодной и горячей воды |
| Другие характеристики  | - |

3.4. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Управление процессом поставки тепловой энергии и теплоносителя | Код | D | Уровень квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | МастерМастер по управлению процессом поставки тепловой энергии и теплоносителя ТехникТехник по управлению процессом поставки тепловой энергии и теплоносителя |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звенаилиСреднее профессиональное образование (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование в области эксплуатации систем учета тепловой энергии |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года в области организации поставки тепловой энергии и теплоносителя потребителям  |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности на рабочем месте |
| Дополнительные требования | Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации не реже одного раза в пять лет |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 3139 | Техники (операторы) по управлению технологическими процессами, не входящие в другие группы |
| ЕКС | - | Техник |
| Мастер участка |
| ОКПДТР | 27117 | Техник-теплотехник |
| ОКСО | 2.13.02.02 | Теплоснабжение и теплотехническое оборудование |

**3.4.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Формирование и актуализация базы данных о потребителях тепловой энергии и теплоносителя | Код | D/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Осуществление сбора и систематизации информации о потребителях тепловой энергии и теплоносителя |
| Обеспечение сохранности информации и учетных данных по каждому потребителю тепловой энергии и теплоносителя |
| Ведение учета объемов тепловой энергии и теплоносителя, предоставляемых потребителям  |
| Оформление необходимых документов при обнаружении самовольного или неучтенного потребления тепловой энергии и теплоносителя |
| Определение величины ущерба, нанесенного предприятию, и объемов потерь тепловой энергии и теплоносителя |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
| Применять наиболее эффективные методы формирования и актуализации баз данных о потребителях тепловой энергии и теплоносителя |
| Использовать современные технологии хранения и учета данных о потребителях тепловой энергии и теплоносителя |
| Выбирать оптимальные формы коммуникаций с абонентами при выявлении фактов самовольного или неучтенного потребления тепловой энергии и теплоносителя |
| Оценивать результаты деятельности с точки зрения эффективности конечных результатов труда |
| Осуществлять поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач |
| Использовать специализированное программное обеспечение |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность теплоснабжающих организаций |
| Основы конфликтологии |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Положение о структурном подразделении, осуществляющем деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета и регулирования потребления тепловой энергии и теплоносителя |
| Другие характеристики  | - |

**3.4.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль, учет и регулирование отпуска тепловой энергии и теплоносителя потребителям | Код | D/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Прием в эксплуатацию приборов учета тепловой энергии и теплоносителя после их плановой и внеплановой замены |
| Анализ степени оснащения приборами учета узлов отпуска тепловой энергии и теплоносителя потребителям |
| Контроль достоверности информации абонентов об объемах (количестве) потребленных ими тепловой энергии и теплоносителя |
| Проверка сроков государственной поверки приборов учета, принятие мер по ее проведению или замене приборов учета |
| Систематизация и передача информации об объемах, режиме и качестве предоставленных тепловой энергии и теплоносителя в расчетные центры по каждому абоненту |
| Оформление необходимых документов о времени прекращения подачи тепловой энергии и теплоносителя и времени локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании |
| Организация работы малых коллективов исполнителей |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
| Использовать оптимальные формы коммуникации с абонентами при осуществлении контроля объективности, предоставляемой информации об объемах и качестве предоставленных тепловой энергии и теплоносителя |
| Систематизировать информацию о количестве, режиме и качестве предоставленных тепловой энергии и теплоносителя по каждому абоненту |
| Пользоваться конструкторской, эксплуатационной и технологической документацией, инструктивными и методическими документами |
| Формировать предложения по совершенствованию процессов учета и контроля потребления тепловой энергии и теплоносителя |
| Осуществлять руководство подчиненными работниками |
| Осуществлять поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач |
| Использовать специализированное программное обеспечение |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность теплоснабжающих организаций |
| Основные технические характеристики приборов учета потребляемых тепловой энергии и теплоносителя |
| Номенклатура и правила эксплуатации приборов учета и потребления тепловой энергии и теплоносителя |
| Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Этика делового общения |
| Основы метрологии и стандартизации |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Положение о структурном подразделении, осуществляющем деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета и регулирования потребления тепловой энергии и теплоносителя |
| Другие характеристики  | - |

**3.4.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация поставки тепловой энергии и теплоносителя потребителям | Код | D/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Подготовка документов для заключения договоров на поставку тепловой энергии и теплоносителя потребителям |
| Анализ информации по каждому потребителю об объемах, режиме и качестве предоставленных тепловой энергии и теплоносителя |
| Начисление платы абонентам за потребленные тепловую энергию и теплоноситель в соответствии с тарифами и заключенными договорами и оформление платежных документов |
| Расчет задолженности за потребленные тепловую энергию и теплоноситель, начисление штрафных санкций за просрочку платежей |
| Перерасчет платежей за несоблюдение режима и параметров качества предоставления тепловой энергии и теплоносителя потребителям |
| Оформление документов по сверке показаний приборов учета абонентов и теплоснабжающих организаций |
| Подготовка материалов в следственные и судебные органы по фактам безучетного потребления тепловой энергии и теплоносителя и неплатежей  |
| Осуществление приема физических и юридических лиц по вопросам расчетов за потребленные тепловую энергию и теплоноситель |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
| Применять необходимые инструктивные и методические документы |
| Использовать результаты анализа объемов и качества предоставленных тепловой энергии и теплоносителя по каждому абоненту для начисления платежей |
| Прогнозировать объемы (количество) потребляемых абонентами тепловой энергии и теплоносителя |
| Применять программные средства и информационные технологии при осуществлении трудовой функции |
| Осуществлять поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность теплоснабжающих организаций |
| Требования, предъявляемые к качественным параметрам тепловой энергии и теплоносителя и режимам их предоставления абонентам |
| Принципы формирования тарифов на тепловую энергию и теплоноситель |
| Основы экономических знаний в сфере производства и реализации тепловой энергии и теплоносителя |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Положение о структурном подразделении, осуществляющем деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета и регулирования потребления тепловой энергии и теплоносителя |
| Другие характеристики  | - |

3.5. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей в жилищно-коммунальном хозяйстве | Код | E | Уровень квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Начальник отдела (участка)Начальник отдела по абонентскому обслуживанию потребителей в жилищно-коммунальном хозяйствеНачальник участка по абонентскому обслуживанию потребителей в жилищно-коммунальном хозяйстве  |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех лет в области управления процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям  |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности на рабочем месте |
| Наличие у работника Ⅱ группы допуска по электробезопасности |
| Дополнительные требования | Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации не реже одного раза в пять лет |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1321 | Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности |
| ЕКС | - | Начальник цеха (участка) |
| ОКПДТР | 22446 | Инженер |
| 24705 | Начальник отдела (функционального в прочих областях деятельности) |
| 25082 | Начальник участка (в прочих отраслях) |
| ОКСО | 2.27.03.04 | Управление в технических системах  |
| 2.09.03.01 | Информатика и вычислительная техника  |

**3.5.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Координация деятельности структурного подразделения по абонентскому обслуживанию потребителей в жилищно-коммунальном хозяйстве | Код | Е/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Подготовка и заключение договоров с потребителями на поставку коммунальных ресурсов |
| Контроль выполнения договорных обязательств по поставке и потреблению коммунальных ресурсов |
| Обеспечение взаимодействия структурных подразделений организации для сокращения времени прекращения подачи коммунальных ресурсов потребителям за счет локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании |
| Организация претензионно-исковой работы по разрешению спорных вопросов, касающихся сроков, режимов и качества предоставления коммунальных ресурсов |
| Подготовка предложений в перспективные и текущие планы производства и реализации коммунальных ресурсов |
| Обеспечение снижения текущих эксплуатационных расходов на поддержание системы контроля, учета и управления потреблением коммунальных ресурсов |
| Необходимые умения | Проводить количественный и качественный анализ данных об объемах потребления коммунальных ресурсов, прогнозировать перспективы их потребления |
| Оценивать риски изменения тарифов на коммунальные ресурсы при подготовке документов для заключения договоров на поставку коммунальных ресурсов потребителям |
| Контролировать работу по сбору, обработке и анализу информации о качестве предоставляемых коммунальных ресурсов |
| Обеспечивать баланс экономических интересов ресурсоснабжающих организаций и абонентов при заключении договоров на предоставление коммунальных ресурсов потребителям |
| Синтезировать информацию из различных источников о ходе исполнения абонентами условий договора поставки коммунальных ресурсов |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность ресурсоснабжающих организаций |
| Правила и методы текущего и перспективного планирования производственно-хозяйственной деятельности ресурсоснабжающих организаций |
| Основы гражданско-правовых отношений |
| Устав организации |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета и регулирования потребления энергоресурсов и воды |
| Другие характеристики  | - |

**3.5.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Совершенствование методов сбора и обработки информации о поставляемых абонентам коммунальных ресурсах | Код | Е/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация разработки и внедрения информационно-логической базы данных для сбора и обработки информации о предоставляемых коммунальных ресурсах с использованием автоматизированных систем коммерческого учета, регулирования и диспетчеризации ресурсопотребления |
| Оценка качества предоставляемых коммунальных ресурсов по информации с сервера информационно-логистической базы данных |
| Внедрение инновационных технологий контроля сбоев и нарушений в работе системы сбора, обработки и анализа информации о качестве предоставляемых коммунальных ресурсов, а также о состоянии инженерного оборудования (устройств) и сетей ресурсоснабжающих организаций |
| Подготовка предложений по интерактивному управлению режимом предоставления коммунальных ресурсов с целью повышения экономичности их использования, в том числе с учетом текущих требований потребителя |
| Разработка оптимальных форм контроля правильности снятия абонентами показателей приборов учета и предоставление ими сведений об объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов |
| Необходимые умения | Использовать современные методы формирования и актуализации баз данных о потребителях коммунальных ресурсов |
| Управлять, в том числе дистанционно, сбором, обработкой и анализом информации о качестве и количестве предоставляемых коммунальных ресурсов |
| Осуществлять дистанционный контроль и управление инженерным оборудованием, обеспечивающим представление коммунальных ресурсов |
| Актуализировать процесс взаимодействия пользователей с информационной системой сбора, обработки и анализа информации об объеме, режиме и качестве предоставляемых коммунальных ресурсов |
| Применять современные технологии и использовать программные продукты для осуществления контроля и учета (потребления) коммунальных ресурсов |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность ресурсоснабжающих организаций |
| Информационные технологии и промышленные системы сбора, обработки и анализа информации о качестве предоставляемых коммунальных ресурсов |
| Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Основы информатики и вычислительной техники |
| Основы электроники |
| Устав организации |
| Другие характеристики  | - |

**3.5.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация работы с персоналом, осуществляющим деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей | Код | Е/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Планирование деятельности персонала структурного подразделения, определение целевых показателей его работы |
| Обеспечение взаимодействия персонала структурного подразделения, направленного на развитие его трудовой мотивации, инициативности и активности |
| Контроль выполнения производственных заданий персоналом по обеспечению учета, контроля и управления процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям |
| Организация подбора кадров структурного подразделения |
| Координация работ по повышению квалификации и сертификации персонала структурного подразделения  |
| Ознакомление персонала с правилами охраны труда, промышленной и пожарной безопасности |
| Предоставление предложений о поощрении и наложении дисциплинарных взысканий на сотрудников подразделения |
| Необходимые умения | Организовывать и анализировать деятельность персонала структурного подразделения, принимать решения относительно их задач и функций |
| Выбирать оптимальные формы коммуникации при организации работы с персоналом |
| Организовывать обучение персонала и оказывать помощь сотрудникам при освоении новых технологий и техники  |
| Определять самостоятельно задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием и планировать повышение квалификации |
| Использовать специализированное программное обеспечение |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность ресурсоснабжающих организаций |
| Правила охраны труда, промышленной и пожарной безопасности |
| Основы трудового законодательства |
| Методы оценки и анализа деятельности структурного подразделения по абонентному обслуживанию потребителей |
| Положения по оплате труда и формам материального стимулирования |
| Квалификационные требования к персоналу, осуществляющему деятельность по абонентному обслуживанию потребителей коммунальных ресурсов |
| Устав организации |
| Другие характеристики  | - |

3.6. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии  | Код | F | Уровень квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Начальник отдела (участка)Начальник отдела по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии Начальник участка по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии  |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех лет в области эксплуатации абонентского обслуживания потребителей электрической энергии |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности на рабочем месте |
| Наличие у работника Ⅱ группы допуска по электробезопасности |
| Дополнительные требования | Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации не реже одного раза в пять лет |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1321 | Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности |
| ЕКС | - | Начальник цеха (участка) |
| ОКПДТР | 22446 | Инженер |
| 24705 | Начальник отдела (функционального в прочих областях деятельности) |
| 25082 | Начальник участка (в прочих отраслях) |
| ОКСО | 2.13.03.02 | Электроэнергетика и электротехника |
| 2.09.03.01 | Информатика и вычислительная техника |

**3.6.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Координация деятельности структурного подразделения по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии | Код | F/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Подготовка и заключение договоров с потребителями на поставку электрической энергии и оказанию услуг по передаче электрической энергии |
| Контроль выполнения договорных обязательств по поставке электрической энергии и оказанию услуг по передаче электрической энергии |
| Обеспечение взаимодействия структурных подразделений организации для сокращения времени прекращения поставки и оказанию услуг по передаче электрической энергии потребителям за счет локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании |
| Организация претензионно-исковой работы по разрешению спорных вопросов, касающихся оплаты, сроков, режимов и качества поставки электрической энергии |
| Подготовка предложений в перспективные и текущие планы поставки электрической энергии |
| Обеспечение снижения текущих эксплуатационных расходов на поддержание системы контроля, учета и управления потреблением электрической энергии |
| Необходимые умения | Проводить количественный и качественный анализ данных об объемах потребления электрической энергии, прогнозировать перспективы их потребления |
| Оценивать риски изменения тарифов на электрическую энергию при подготовке документов для заключения договоров на поставку электрической энергии потребителям |
| Контролировать работу по сбору, обработке и анализу информации о качестве поставляемой электрической энергии и услуг по передаче электрической энергии |
| Обеспечивать баланс экономических интересов между интересами ресурсоснабжающей организации и абонентами при заключении договоров на поставку электрической энергии потребителям |
| Синтезировать информацию из различных источников о ходе исполнения абонентами условий договора поставки электрической энергии |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность электросетевых и сбытовых организаций |
| Правила и методы текущего и перспективного планирования производственно-хозяйственной деятельности электросетевых и сбытовых организаций |
| Основы гражданско-правовых отношений |
| Устав организации |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета электрической энергии |
| Другие характеристики  | - |

**3.6.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Совершенствование методов сбора и обработки информации об объеме и качестве поставляемой электрической энергии | Код | F/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация разработки и внедрения информационно-логистической базы данных для сбора и обработки информации о поставляемой электрической энергии с использованием автоматизированных систем коммерческого учета |
| Внедрение инновационных технологий контроля сбоев и нарушений в работе системы сбора, обработки и анализа информации о качестве поставляемой электрической энергии, а также о состоянии инженерного оборудования (устройств) и сетей электросетевых организаций |
| Подготовка предложений по интерактивному управлению режимом поставки электрической энергии с целью повышения экономичности ее использования, в том числе с учетом текущих требований потребителя |
| Разработка оптимальных форм контроля правильности снятия абонентами показателей приборов учета и предоставление ими сведений об объемах (количестве) потребленной электрической энергии |
| Необходимые умения | Использовать современные методы формирования и актуализации баз данных о потребителях электрической энергии |
| Управлять, в том числе дистанционно, сбором, обработкой и анализом информации о качестве и количестве поставляемой электрической энергии |
| Осуществлять дистанционный контроль и управление инженерным оборудованием, обеспечивающим поставку электрической энергии |
| Актуализировать процесс взаимодействия пользователей с информационной системой сбора, обработки и анализа информации об объеме, режиме и качестве поставленной электрической энергии |
| Применять современные технологии и использовать программные продукты для осуществления контроля и учета (потребления) электрической энергии |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность электросетевых и сбытовых организаций |
| Информационные технологии и промышленные системы сбора, обработки и анализа информации о качестве поставляемой электрической энергии |
| Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Основы информатики и вычислительной техники |
| Основы электроники |
| Устав организации |
| Другие характеристики  | - |

**3.6.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация работы с персоналом, осуществляющим деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии | Код | F/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Планирование деятельности персонала структурного подразделения, определение целевых показателей его работы |
| Обеспечение взаимодействия персонала структурного подразделения, направленного на развитие его трудовой мотивации, инициативности и активности |
| Контроль выполнения производственных заданий персоналом по обеспечению учета, контроля и управления процессом поставки электрической энергии и предоставлению услуг по передаче электрической энергии потребителям |
| Организация подбора кадров структурного подразделения |
| Координация работ по повышению квалификации и сертификации персонала структурного подразделения |
| Ознакомление персонала с правилами охраны труда, промышленной и пожарной безопасности |
| Предоставление предложений о поощрении и наложении дисциплинарных взысканий на сотрудников подразделения |
| Необходимые умения | Организовывать и анализировать деятельность персонала структурного подразделения, принимать решения относительно их задач и функций |
| Выбирать оптимальные формы коммуникации при организации работы с персоналом |
| Организовывать обучение персонала и оказывать помощь сотрудникам при освоении новых технологий и техники  |
| Определять самостоятельно задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием и планировать повышение квалификации |
| Использовать специализированное программное обеспечение |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность электросетевых и сбытовых организаций |
| Правила охраны труда, промышленной и пожарной безопасности |
| Основы трудового законодательства |
| Методы оценки и анализа деятельности структурного подразделения по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии |
| Положения по оплате труда и формам материального стимулирования |
| Квалификационные требования к персоналу, осуществляющему деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии |
| Устав организации |
| Другие характеристики  | - |

3.7. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды | Код | G | Уровень квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Начальник отдела (участка)Начальник отдела по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды Начальник участка по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды  |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех лет в области управления процессом абонентского обслуживания потребителей холодной и горячей воды |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности на рабочем месте |
| Дополнительные требования | Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации не реже одного раза в пять лет |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1321 | Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности |
| ЕКС | - | Начальник цеха (участка) |
| ОКПДТР | 22446 | Инженер |
| 24705 | Начальник отдела (функционального в прочих областях деятельности) |
| 25082 | Начальник участка (в прочих отраслях) |
| ОКСО | 2.08.03.01 | Строительство |
| 2.20.03.02 | Природообустройство и водопользование |
| 2.09.03.01 | Информатика и вычислительная техника  |

**3.7.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Координация деятельности структурного подразделения по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды | Код | G/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Подготовка и заключение договоров с потребителями на поставку холодной и горячей воды |
| Контроль выполнения договорных обязательств по поставке и потреблению холодной и горячей воды |
| Обеспечение взаимодействия структурных подразделений организации для сокращения времени прекращения подачи потребителям холодной и горячей воды за счет локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании |
| Организация претензионно-исковой работы по разрешению спорных вопросов, касающихся оплаты, сроков, режимов и качества поставки холодной и горячей воды  |
| Подготовка предложений в перспективные и текущие планы производства и реализации холодной и горячей воды |
| Обеспечение снижения текущих эксплуатационных расходов на поддержание системы контроля, учета и управления потреблением холодной и горячей воды |
| Необходимые умения | Проводить количественный и качественный анализ данных об объемах потребления холодной и горячей воды, прогнозировать перспективы их потребления |
| Оценивать риски изменения тарифов на холодную и горячую воду при подготовке документов для заключения договоров на поставку потребителям |
| Контролировать работу по сбору, обработке и анализу информации о качестве предоставляемых холодной и горячей воды |
| Обеспечивать баланс экономических интересов между интересами водоснабжающей организации и абонентами при заключении договоров на поставку холодной и горячей воды потребителям |
| Синтезировать информацию из различных источников о ходе исполнения абонентами условий договора поставки холодной и горячей воды |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность водоснабжающих организаций |
| Правила и методы текущего и перспективного планирования производственно-хозяйственной деятельности водоснабжающих организаций |
| Основы гражданско-правовых отношений |
| Устав организации |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета и регулирования потребления холодной и горячей воды |
| Другие характеристики  | - |

**3.7.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Совершенствование методов сбора и обработки информации об объеме и качестве поставляемых абонентам холодной и горячей воды | Код | G/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация разработки и внедрения информационно-логистической базы данных для сбора и обработки информации о поставляемых холодной и горячей воды с использованием автоматизированных систем коммерческого учета, регулирования и диспетчеризации потребления |
| Оценка качества поставляемых холодной и горячей воды по информации с сервера информационно-логистической базы данных |
| Внедрение инновационных технологий контроля сбоев и нарушений в работе системы сбора, обработки и анализа информации о качестве поставляемых холодной и горячей воды, а также о состоянии инженерного оборудования (устройств) и сетей водоснабжающих организаций |
| Подготовка предложений по интерактивному управлению режимом поставки холодной и горячей воды с целью повышения экономичности их использования, в том числе с учетом текущих требований потребителя |
| Разработка оптимальных форм контроля правильности снятия абонентами показателей приборов учета и предоставления ими сведений об объемах (количестве) потребленных холодной и горячей воды |
| Необходимые умения | Использовать современные методы формирования и актуализации баз данных о потребителях холодной и горячей воды |
| Управлять, в том числе дистанционно, сбором, обработкой и анализом информации о качестве и количестве поставляемых холодной и горячей воды |
| Осуществлять дистанционный контроль и управление инженерным оборудованием, обеспечивающим поставку холодной и горячей воды |
| Актуализировать процесс взаимодействия пользователей с информационной системой сбора, обработки и анализа информации об объеме, режиме и качестве поставляемых холодной и горячей воды |
| Применять современные технологии и использовать программные продукты для осуществления контроля и учета (потребления)  |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность водоснабжающих организаций |
| Информационные технологии и промышленные системы сбора, обработки и анализа информации о качестве поставки холодной и горячей воды |
| Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Основы информатики и вычислительной техники |
| Основы электроники |
| Устав организации |
| Другие характеристики  | - |

**3.7.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация работы с персоналом, осуществляющим деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды | Код | G/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Планирование деятельности персонала структурного подразделения, определение целевых показателей его работы |
| Обеспечение взаимодействия персонала структурного подразделения, направленного на развитие его трудовой мотивации, инициативности и активности |
| Контроль выполнения производственных заданий персоналом по обеспечению учета, контроля и управления процессом поставки холодной и горячей воды потребителям |
| Организация подбора кадров структурного подразделения |
| Координация работ по повышению квалификации и сертификации персонала структурного подразделения |
| Ознакомление персонала с правилами охраны труда, промышленной и пожарной безопасности |
| Предоставление предложений о поощрении и наложении дисциплинарных взысканий на сотрудников подразделения |
| Необходимые умения | Организовывать и анализировать деятельность персонала структурного подразделения, принимать решения относительно их задач и функций |
| Выбирать оптимальные формы коммуникации при организации работы с персоналом |
| Организовывать обучение персонала и оказывать помощь сотрудникам при освоении новых технологий и техники  |
| Определять самостоятельно задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием и планировать повышение квалификации |
| Использовать специализированное программное обеспечение |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность водоснабжающих организаций |
| Правила охраны труда, промышленной и пожарной безопасности |
| Основы трудового законодательства |
| Методы оценки и анализа деятельности структурного подразделения по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды |
| Положения по оплате труда и формам материального стимулирования |
| Квалификационные требования к персоналу, осуществляющему деятельность по абонентному обслуживанию потребителей холодной и горячей воды |
| Устав организации |
| Другие характеристики  | - |

3.8. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя | Код | H | Уровень квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Начальник отдела (участка)Начальник участка по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителяНачальник участка по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование – бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех лет в области управления процессом поставки потребителям тепловой энергии и теплоносителя  |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности на рабочем месте |
| Дополнительные требования | Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации не реже одного раза в пять лет |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1321 | Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности |
| ЕКС | - | Начальник цеха (участка) |
| ОКПДТР | 24705 | Начальник отдела (функционального в прочих областях деятельности) |
| 25082 | Начальник участка (в прочих отраслях) |
| ОКСО | 2.13.03.01 | Теплоэнергетика и теплотехника |
| 2.27.03.04 | Управление в технических системах  |

**3.8.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Координация деятельности структурного подразделения по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя | Код | H/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Подготовка и заключение договоров с потребителями на поставку тепловой энергии и теплоносителя |
| Контроль выполнения договорных обязательств по поставке и потреблению тепловой энергии и теплоносителя |
| Обеспечение взаимодействия структурных подразделений организации для сокращения времени прекращения подачи тепловой энергии и теплоносителя за счет локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании |
| Организация претензионно-исковой работы по разрешению спорных вопросов, касающихся оплаты, сроков, режимов и качества поставки тепловой энергии и теплоносителя |
| Подготовка предложений в перспективные и текущие планы производства и реализации тепловой энергии и теплоносителя |
| Обеспечение снижения текущих эксплуатационных расходов на поддержание системы контроля, учета и управления потреблением тепловой энергии и теплоносителя |
| Необходимые умения | Проводить количественный и качественный анализ данных об объемах потребления тепловой энергии и теплоносителя, прогнозировать перспективы их потребления |
| Оценивать риски изменения тарифов на тепловую энергию и теплоноситель при подготовке документов для заключения договоров на поставку тепловой энергии и теплоносителя потребителям |
| Контролировать работу по сбору, обработке и анализу информации о качестве предоставляемых тепловой энергии и теплоносителя |
| Обеспечивать баланс экономических интересов между интересами теплоснабжающей организации и абонентами при заключении договоров на поставку тепловой энергии и теплоносителя потребителям |
| Синтезировать информацию из различных источников о ходе исполнения абонентами условий договора поставки тепловой энергии и теплоносителя |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность теплоснабжающих организаций |
| Правила и методы текущего и перспективного планирования производственно-хозяйственной деятельности теплоснабжающих организаций |
| Основы гражданско-правовых отношений |
| Устав организации |
| Основы современных информационно-коммуникационных технологий, применяемых в системах учета и регулирования потребления тепловой энергии и теплоносителя |
| Другие характеристики  | - |

**3.8.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Совершенствование методов сбора и обработки информации об объеме и качестве поставляемых абонентам тепловой энергии и теплоносителя | Код | H/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Организация разработки и внедрения информационно-логистической базы данных для сбора и обработки информации о предоставляемых тепловой энергии и теплоносителя с использованием автоматизированных систем коммерческого учета, регулирования и диспетчеризации теплоснабжения |
| Оценки качества предоставляемых тепловой энергии и теплоносителя по информации с сервера информационно-логистической базы данных |
| Внедрение инновационных технологий контроля сбоев и нарушений в работе системы сбора, обработки и анализа информации о качестве предоставляемых тепловой энергии и теплоносителя, а также о состоянии инженерного оборудования (устройств) и сетей теплоснабжающих организаций |
| Подготовка предложений по интерактивному управлению режимом предоставления тепловой энергии и теплоносителя с целью повышения экономичности их использования, в том числе с учетом текущих требований потребителя |
| Разработка оптимальных форм контроля правильности снятия абонентами показателей приборов учета и предоставление ими сведений об объемах (количестве) потребленных тепловой энергии и теплоносителя |
| Необходимые умения | Использовать современные методы формирования и актуализации баз данных о потребителях тепловой энергии и теплоносителя |
| Управлять, в том числе дистанционно, сбором, обработкой и анализом информации о качестве и количестве предоставляемых тепловой энергии и теплоносителя |
| Осуществлять дистанционный контроль и управление инженерным оборудованием, обеспечивающим представление тепловой энергии и теплоносителя |
| Актуализировать процесс взаимодействия пользователей с информационной системой сбора, обработки и анализа информации об объеме, режиме и качестве предоставляемых тепловой энергии и теплоносителя |
| Применять современные технологии и использовать программные продукты для осуществления контроля и учета (потребления) тепловой энергии и теплоносителя  |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность теплоснабжающих организаций |
| Информационные технологии и промышленные системы сбора, обработки и анализа информации о качестве предоставляемых тепловой энергии и теплоносителя |
| Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных коммуникаций и связи |
| Основы информатики и вычислительной техники |
| Основы электроники |
| Устав организации |
| Другие характеристики  | - |

**3.8.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация работы с персоналом, осуществляющим деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя | Код | H/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Планирование деятельности персонала структурного подразделения, определение целевых показателей его работы |
| Обеспечение взаимодействия персонала структурного подразделения, направленного на развитие его трудовой мотивации, инициативности и активности |
| Контроль выполнения производственных заданий персоналом по обеспечению учета, контроля и управления процессом предоставления тепловой энергии и теплоносителя потребителям |
| Организация подбора кадров структурного подразделения |
| Координация работ по повышению квалификации и сертификации персонала структурного подразделения |
| Ознакомление персонала с правилами охраны труда, промышленной и пожарной безопасности |
| Предоставление предложений о поощрении и наложении дисциплинарных взысканий на сотрудников подразделения |
| Необходимые умения | Организовывать и анализировать деятельность персонала структурного подразделения, принимать решения относительно их задач и функций |
| Выбирать оптимальные формы коммуникации при организации работы с персоналом |
| Организовывать обучение персонала и оказывать помощь сотрудникам при освоении новых технологий и техники  |
| Определять самостоятельно задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием и планировать повышение квалификации |
| Использовать специализированное программное обеспечение |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность теплоснабжающих организаций |
| Правила охраны труда, промышленной и пожарной безопасности |
| Основы трудового законодательства |
| Методы оценки и анализа деятельности структурного подразделения по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя |
| Положения по оплате труда и формам материального стимулирования |
| Квалификационные требования к персоналу, осуществляющему деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя |
| Другие характеристики  | - |

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

## 4.1. Ответственная организация-разработчик

|  |
| --- |
| АНО «Центр развития профессиональных квалификаций в сфере жилищно-коммунального хозяйства», город Москва  |
| Генеральный директор Иванов Роман Валерьевич |

**4.2. Наименования организаций-разработчиков**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Ассоциация производителей качественной продукции для теплоснабжения, город Москва  |
| 2 | ЗАО «Роскоммунэнерго», город Москва  |
| 3 | Российская ассоциация водоснабжения и водоотведения, город Москва  |
| 4 | СРО Российская ассоциация «Коммунальная энергетика», город Москва |
| 5 | ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России, город Москва  |

1. #  Общероссийский классификатор занятий.

 [↑](#endnote-ref-1)
2. #  Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

 [↑](#endnote-ref-2)
3. Постановление Минтруда России, Минобразования России от 13 января 2003 г. № 1/29 «Об утверждении Порядка обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников организаций» (зарегистрировано Минюстом России 12 февраля 2003 г., регистрационный № 4209), с изменениями, внесенными приказом Минтруда России, Минобрнауки России от 30 ноября 2016 г. № 697н/1490 (зарегистрирован Минюстом России 16 декабря 2016 г., регистрационный № 44767). [↑](#endnote-ref-3)
4. Приказ Минтруда России от 15 декабря 2020 г. № 903н «Об утверждении Правил по охране труда при эксплуатации электроустановок» (зарегистрирован Минюстом России 30 декабря 2020 г., регистрационный № 61957). [↑](#endnote-ref-4)
5. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих. [↑](#endnote-ref-5)
6. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. [↑](#endnote-ref-6)
7. Общероссийский классификатор специальностей по образованию. [↑](#endnote-ref-7)