МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 32505
от "30" мая 2014 г.

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

11 апреля 2014 г. № 243н

Москва

Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по абонентному обслуживанию потребителей»

В соответствии с пунктом 22 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по абонентному обслуживанию потребителей».

Министр М.А. Топилин

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «11» апреля 2014 г. № 243н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по абонентному обслуживанию потребителей

88

Регистрационный номер

I. Общие сведения

Организация эффективных методов предоставления коммунальных ресурсов потребителям

(наименование вида профессиональной деятельности)

16.017

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

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

Группа занятий:

1222	Руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) в промышленности	2143	Инженеры-электрики и инженеры-энергетики
1223	Руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) в строительстве	3112	Техники по промышленному и гражданскому строительству
2142	Инженеры по промышленному и гражданскому строительству	3122	Техники и операторы по обслуживанию компьютерных устройств
(код ОКЗ[1])	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

40.10	Производство, передача и распределение электрической энергии
40.20	Производство и распределение газообразного топлива
40.30	Производство, передача и распределение пара и горячей воды (тепловой энергии)
41.00	Сбор, очистка и распределение воды
72.30	Обработка данных
(код ОКВЭД[2])	(наименование вида экономической деятельности)

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Управление процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям	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	Руководство структурным подразделением по абонентному обслуживанию потребителей	6	Координация деятельности структурного подразделения по абонентному обслуживанию потребителей	B/01.6	6
			Совершенствование методов сбора и обработки информации о поставляемых абонентам коммунальных ресурсах	B/02.6	6
			Организация работы с персоналом, осуществляющим деятельность по абонентному обслуживанию потребителей	B/03.6	6

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Управление процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям	Код	A	Уровень (подуровень) квалификации	5

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

Возможные наименования должностей	Мастер, техник

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена Дополнительные профессиональные программы – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки
Требования к опыту практической работы	Опыт практической работы по организации предоставления коммунальных ресурсов потребителям не менее одного года
Особые условия допуска к работе	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3112	Техники по промышленному и гражданскому строительству
	3122	Техники и операторы по обслуживанию компьютерных устройств
ЕКС[3]	-	Техник, мастер (участка)
ОКСО[4]	230103	Автоматизированные системы обработки информации и управления (по отраслям)
	230102	Автоматизированные системы обработки информации и управления
	-	Иные направления подготовки и специальности соответствующие требованиям к образованию

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 предоставляемых потребителям коммунальных ресурсов
	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
	Подготовка предложений по привлечению виновных лиц к административной ответственности
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 необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач
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
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 нормативно-правовые, 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 необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач
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
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 действующими 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 арбитражный суд, следственные и судебные органы по фактам безучетного потребления коммунальных ресурсов, неплатежей и другим нарушениям договорных обязательств
	Осуществление приема граждан 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 нормативно-правовые, 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 необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач
	Формулировать предложения по улучшению результатов деятельности по реализации трудовой функции
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 абонентному обслуживанию потребителей коммунальных ресурсов
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Руководство структурным подразделением по абонентному обслуживанию потребителей	Код	B	Уровень (подуровень) квалификации	6

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

Возможные наименования должностей	Ведущий инженер Начальник отдела Начальник участка

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – бакалавриат Дополнительные профессиональные программы – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки
Требования к опыту практической работы	Опыт практической работы по управлению процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям не менее одного года
Особые условия допуска к работе	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3122	Техники и операторы по обслуживанию компьютерных устройств
	3112	Техники по промышленному и гражданскому строительству
	2143	Инженеры-электрики и инженеры-энергетики
	2142	Инженеры по промышленному и гражданскому строительству
	1223	Руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) в строительстве
	1222	Руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) в промышленности
ЕКС	-	Техник Мастер (участка) Начальник цеха (участка)
ОКСО	270109	Теплогазоснабжение и вентиляция
	270112	Водоснабжение и водоотведение

	230102	Автоматизированные системы обработки информации и управления
	230103	Автоматизированные системы обработки информации и управления (по отраслям)
	140200	Электроэнергетика
	140100	Теплоэнергетика
	-	Иные направления подготовки и специальности соответствующие требованиям к образованию

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Координация деятельности структурного подразделения по абонентному обслуживанию потребителей	Код	B/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
	Находить компромисс между интересами ресурсоснабжающей организации и абонентами при заключении договоров на предоставление коммунальных ресурсов потребителям
	Синтезировать информацию из различных источников о ходе исполнения абонентами условий договора поставки коммунальных ресурсов
Необходимые знания	Правила и методы текущего и перспективного планирования производственно-хозяйственной деятельности ресурсоснабжающей

	организации
	Основы гражданско-правовых отношений
	Устав управляющей организации
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Совершенствование методов сбора и обработки информации о поставляемых абонентам коммунальных ресурсах	Код	B/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
	Оценки качества предоставляемых коммунальных ресурсов по информации с сервера информационно-логической базы данных
	Внедрение инновационных технологий контроля сбоев и нарушений в работе системы сбора, обработки и анализа информации о качестве предоставляемых коммунальных ресурсов, а также 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	Информационные технологии (IT 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 управляющей организации
Другие характеристики	-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Организация работы с персоналом, осуществляющим деятельность по абонентному обслуживанию потребителей	Код	B/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 направленное на развитие его трудовой мотивации, инициативности и активности
	Контроль выполнение производственных заданий персоналом по обеспечению учета, контроля и управления процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям
	Контроль подбора кадров, их расстановка и целесообразное использование
	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 по вопросам в соответствии с их задачами и функциями
	Выбирать оптимальные формы коммуникаций при организации работы с персоналом
	Обеспечивать правильное и эффективное применение систем заработной платы и премирования
	Работать в качестве руководителя подразделения, лидера группы сотрудников, вести обучение и оказывать помощь сотрудникам
	Определять самостоятельно задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием и планировать повышение квалификации
	Работать с компьютером в качестве пользователя с использованием специального программного обеспечения

Необходимые знания	Изменения законов, постановлений, иных нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих деятельность ресурсоснабжающих организаций
	Правила охраны труда, промышленной и пожарной безопасности
	Основы трудового законодательства
	Методы оценки и анализа деятельности структурного подразделения по абонентному обслуживанию потребителей
	Действующие положения по оплате труда и форм материального стимулирования
	Квалификационные требования к персоналу, осуществляющему деятельность по абонентному обслуживанию потребителей коммунальных ресурсов
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

ФГБОУ ВПО Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (НИУ ВШЭ), город Москва
Директор Збрицкий Александр Анатольевич

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	ЗАО «Центр муниципальной экономики», город Москва
2	ЗАО «АКЦ «ЖИЛКОМАУДИТ», город Москва
3	МУП «Тепло Коломны», город Коломна, Московская область
4	ООО «Энергоэффективная компания ЗЭ», город Москва

[1] Общероссийский классификатор занятий
[2] Общероссийский классификатор видов экономической деятельности
[3] Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих – раздел I «Общеотраслевые квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях»
[4] Общероссийский классификатор специальностей по образованию

gost.e-ecolog.ru