

Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по абонентскому обслуживанию потребителей"

Приказ · № 232н · от 13.04.2021 · Министерство труда и социальной защиты · Действует без изменений

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

МОСКВА

13 апреля 2021 г. № 232н

Об утверждении профессионального стандарта
"Специалист по абонентскому обслуживанию потребителей"

Зарегистрирован Минюстом России 17 мая 2021 г.
Регистрационный № 63469

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Специалист по абонентскому обслуживанию потребителей".
2. Признать утратившими силу:
приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 апреля 2014 г. № 243н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по абонентскому обслуживанию потребителей" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 мая 2014 г., регистрационный № 32505);
пункт 70 Изменений, вносимых в некоторые профессиональные стандарты, утвержденные приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. № 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный № 45230).
3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2021 г. и действует до 1 сентября 2027 г.

Министр А.О.Котяков

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации
от 13 апреля 2021 г. № 232н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по абонентскому обслуживанию потребителей

88

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта

вида профессиональной деятельности)

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

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

3.2. Обобщенная трудовая функция "Управление процессом поставки электрической энергии потребителям муниципальных электрических сетей"

3.3. Обобщенная трудовая функция "Управление процессом поставки холодной и горячей воды"

3.4. Обобщенная трудовая функция "Управление процессом поставки тепловой энергии и теплоносителя"

3.5. Обобщенная трудовая функция "Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей в жилищно-коммунальном хозяйстве"

3.6. Обобщенная трудовая функция "Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей электрической энергии"

3.7. Обобщенная трудовая функция "Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей холодной и горячей воды"

3.8. Обобщенная трудовая функция "Руководство структурным подразделением по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя"

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

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)(наименование)(код ОКЗ)(наименование)

1 Общероссийский классификатор занятий.

Отнесение к видам экономической деятельности:

35.13Распределение электроэнергии"

35.30.3Распределение пара и горячей воды (тепловой энергии)

36.00.2Распределение воды для питьевых и промышленных нужд

63.11Деятельность по обработке данных, предоставление услуг по размещению информации и связанная с этим деятельность

(код ОКВЭД 2)

(наименование вида экономической деятельности)

2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

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

Обобщенные трудовые функцииТрудовые функции

код

наименование

уровень квалификации

наименование

код

уровень (подуровень) квалификации

А

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

А/01.5

5

Контроль, учет и регулирование отпуска коммунальных ресурсов потребителям

А/02.5

5

Организация предоставления коммунальных ресурсов потребителям

А/03.5

5

В

Управление процессом поставки электрической энергии потребителям муниципальных электрических сетей

5

Формирование и актуализация базы данных о потребителях электрической энергии

В/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

C/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

E/02.6

6

Организация работы с персоналом, осуществляющим деятельность по абонентскому обслуживанию потребителей

E/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 функцииОригинал

ХЗаймствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий

Мастер

Мастер в сфере предоставления коммунальных ресурсов потребителям в жилищно-коммунальном хозяйстве

Техник

Техник в сфере предоставления коммунальных ресурсов потребителям в жилищно-коммунальном хозяйстве

Требования к образованию и обучению

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или

Среднее 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

Наличие у работника II группы допуска по электробезопасности 4

Дополнительные требования

Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации не реже одного раза в пять лет

3 Постановление Минтруда России, Минобрнауки 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).

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).

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОКЗ3139Техники (операторы) по управлению технологическими процессами, не входящие в другие группы

ЕКС 5 -Техник

Мастер участка

ОКПДТР 6 26927Техник

27075Техник по учету

46928Техник абонентского бюро

ОКСО 7 2.27.02.05Системы и средства диспетчерского управления

5 Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

6 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

7 Общероссийский классификатор специальностей по 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 функцииОригинал

XЗаимствовано 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 функцииОригинал

XЗаимствовано 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 документооборота, 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 функцииОригинал

XЗаимствовано 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 функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий

Мастер

Мастер управления процессом поставки электрической энергии

Техник

Техник управления процессом поставки электрической энергии

Требования к образованию и обучению

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или

Среднее профессиональное образование (непрофильное) - программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование в области эксплуатации систем учета электроэнергии

Требования к опыту практической работыНе менее одного года в области организации поставки электрической энергии потребителям

Особые условия допуска к работеПрохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности на рабочем месте

Наличие у работника II группы допуска по электробезопасности

Дополнительные требованияДополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации не реже одного раза в пять лет

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОК33139

Техники (операторы) по управлению технологическими процессами, не входящие в другие группы ЕКС-Техник

Мастер участка

ОКПДТР47076Техник по учету в энергохозяйстве
ОКСО2.13.02.07Электроснабжение (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 функцииОригинал

ХЗаимствовано 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 документооборота, 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 функцииОригинал

XЗаимствовано 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 документооборота, 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

ХЗ

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, неплательщиков 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 функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий

Мастер

Мастер по управлению процессом поставки холодной и горячей воды

Техник

Техник по управлению процессом поставки холодной и горячей воды

Требования к образованию и обучению

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или

Среднее 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

ОКЗ3139Техники (операторы) по управлению технологическими процессами, не входящие в другие группы

ЕКС-Техник

Мастер участка

ОКПДТР27093Техник по эксплуатации сетей и сооружений водопроводно-канализационного хозяйства

ОКСО2.08.02.04Водоснабжение 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 функцииОригинал

ХЗаимствовано 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 документооборота, 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

C/02.5

Уровень (подуровень) квалификации

5

Происхождение трудовой функции

Оригинал
ХЗаимствовано 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 документооборота, 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 функцииОригинал

ХЗаимствовано 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 функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий

Мастер

Мастер по управлению процессом поставки тепловой энергии и теплоносителя

Техник

Техник по управлению процессом поставки тепловой энергии и теплоносителя

Требования к образованию и обучению

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или

Среднее 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

ОКЗ3139

Техники (операторы) по управлению технологическими процессами, не входящие в другие группы ЕКС-Техник

Мастер участка

ОКПДТР27117Техник-теплотехник

ОКСО2.13.02.02Теплоснабжение 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 функцииОригинал

XЗаимствовано 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 функцииОригинал

ХЗаимствовано 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 документооборота, 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 функцииОригинал

XЗаимствовано 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 неуплаты

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

Е

Уровень квалификации

6

Происхождение обобщенной трудовой функции

ХЗ

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий

Начальник отдела (участка)

Начальник отдела по абонентскому обслуживанию потребителей в жилищно-коммунальном хозяйстве

Начальник 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

ОКЗ1321Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности

ЕКС-Начальник цеха (участка)

ОКПДТР22446Инженер

24705Начальник отдела (функционального в прочих областях деятельности)

25082Начальник участка (в прочих отраслях)

ОКСО2.27.03.04Управление в технических системах

2.09.03.01Информатика 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 функцииОригинал

ХЗаимствовано 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 функцииОригинал

ХЗаимствовано 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 функцииОригинал

ХЗаимствовано 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

ОКЗ1321 Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности

ЕКС-Начальник цеха (участка)

ОКПДТР22446 Инженер

24705 Начальник отдела (функционального в прочих областях деятельности)

25082 Начальник участка (в прочих отраслях)

ОКС02.13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

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
Х 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 функцииОригинал

XЗаимствовано 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 функцииОригинал

XЗаимствовано 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 функцииОригинал

XЗаимствовано 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

ОК31321Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности

ЕКС-Начальник цеха (участка)

ОКПДТР22446Инженер

24705Начальник отдела (функционального в прочих областях деятельности)

25082Начальник участка (в прочих отраслях)

ОКСО2.08.03.01Строительство

2.20.03.02Природообустройство и водопользование

2.09.03.01Информатика 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 функцииОригинал

XЗаимствовано 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 функцииОригинал

XЗаимствовано 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 функцииОригинал

XЗаимствовано 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

Н

Уровень квалификации

6

Происхождение обобщенной трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий

Начальник отдела (участка)

Начальник участка по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя

Начальник участка по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя

Требования к образованию и обучениюВысшее образование - бакалавриат

Требования к опыту практической работыНе менее трех лет в области управления процессом поставки потребителям тепловой энергии и теплоносителя

Особые условия допуска к работеПрохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности на рабочем месте

Дополнительные требованияДополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации не реже одного раза в пять лет

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОКЗ1321Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности

ЕКС-Начальник цеха (участка)

ОКПДТР24705Начальник отдела (функционального в прочих областях деятельности)

25082Начальник участка (в прочих отраслях)

ОКСО2.13.03.01Теплоэнергетика и теплотехника

2.27.03.04Управление в технических системах

3.8.1. Трудовая функция

Наименование

Координация деятельности структурного подразделения по абонентскому обслуживанию потребителей тепловой энергии и теплоносителя

Код

Н/01.6

Уровень (подуровень) квалификации

6

Происхождение трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано 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

Н/02.6

Уровень (подуровень) квалификации

6

Происхождение трудовой функции

ХЗаимствовано 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

Н/03.6

Уровень (подуровень) квалификации

6

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано 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