Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

Зарегистрировано в Минюсте России 30 мая 2014 г. N 32505

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 11 апреля 2014 г. N 243н

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА

"СПЕЦИАЛИСТ ПО АБОНЕНТНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Приказа Минтруда России от 12.12.2016 N 727н) |

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.Постановлением Правительства РФ от 23.09.2014 N 970 в Правила разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утв. Постановлением Правительства РФ от 22.01.2013 N 23, внесены изменения. Норма, предусматривающая утверждение профессионального стандарта, содержится в пункте 16 новой редакции Правил. |

В соответствии с пунктом 22 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. N 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 4, ст. 293), приказываю:

Утвердить прилагаемый профессиональный [стандарт](#P32) "Специалист по абонентному обслуживанию потребителей".

Министр

М.А.ТОПИЛИН

Утвержден

приказом Министерства труда

и социальной защиты

Российской Федерации

от 11 апреля 2014 г. N 243н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

СПЕЦИАЛИСТ ПО АБОНЕНТНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Приказа Минтруда России от 12.12.2016 N 727н) |

 ┌──────────────────┐

 │ 88 │

 └──────────────────┘

 Регистрационный

 номер

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 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>](#P555)) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

(в ред. Приказа Минтруда России от 12.12.2016 N 727н)

|  |  |
| --- | --- |
| 35.11 | Производство электроэнергии |
| 35.13 | Распределение электроэнергии |
| 35.2 | Производство и распределение газообразного топлива |
| 35.30 | Производство, передача и распределение пара и горячей воды; кондиционирование воздуха |
| 36.00 | Забор, очистка и распределение воды |
| 63.11 | Деятельность по обработке данных, предоставление услуг по размещению информации и связанная с этим деятельность |
| (код ОКВЭД [<2>](#P556)) | (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 звенаДополнительные 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>](#P557) | - | Техник, мастер (участка) |
| ОКСО [<4>](#P558) | 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 инженерНачальник отделаНачальник участка |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - бакалавриатДополнительные 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 | - | ТехникМастер (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 выполнения 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.