

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Работник по абонентскому обслуживанию газового хозяйства

Регистрационный  
номер

### Содержание

I. Общие сведения .....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) .....	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций .....	5
3.1. Обобщенная трудовая функция «Проведение расчетов с абонентами за поставленный газ»	5
3.2. Обобщенная трудовая функция «Выполнение работ по учету поставляемого газа абонентам» .....	8
3.3. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание абонентов» .....	12
3.4. Обобщенная трудовая функция «Документационное обеспечение работ по погашению задолженности за поставленный газ» .....	18
3.5. Обобщенная трудовая функция «Организация работ по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа» .....	22
3.6. Обобщенная трудовая функция «Руководство деятельностью по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа» .....	29
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	35

### I. Общие сведения

Абонентское обслуживание потребителей газа, приобретающих газ для  
обеспечения коммунально-бытовых нужд (абоненты)

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение учета объема потребляемого газа абонентами и проведение расчетов с абонентами за поставленный газ

## Группа занятий:

1321	Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности	2141	Инженеры в промышленности и на производстве
3112	Техники по гражданскому строительству	4222	Служащие контактных информационных центров
5230	Кассиры, включая кассиров билетных касс	7126	Слесари-сантехники и слесари-трубопроводчики
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

## Отнесение к видам экономической деятельности:

35.22	Распределение газообразного топлива по газораспределительным сетям
35.23	Торговля газообразным топливом, подаваемым по распределительным сетям
46.71.4	Торговля оптовая природным (естественным) газом
(код ОКВЭД <sup>2</sup> )	(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
А	Проведение расчетов с абонентами за поставленный газ	3	Проведение кассовых операций по расчетам с абонентами за поставленный газ	А/01.3	3
			Проведение расчетов с абонентами за поставленный газ по адресу газифицированных домовладений и многоквартирных домов (газифицированных помещений)	А/02.3	3
В	Выполнение работ по учету поставляемого газа абонентам	3	Проведение инвентаризации газифицированных помещений	В/01.3	3
			Проведение работ по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам	В/02.3	3
С	Обслуживание абонентов	4	Ведение документов по учету абонентов	С/01.4	4
			Ведение документов по расчетам с абонентами за поставленный газ	С/02.4	4
			Информационно-консультационное обслуживание абонентов	С/03.4	4
D	Документационное обеспечение работ по погашению задолженности за поставленный газ	5	Ведение документов для проведения претензионно-исковой работы	D/01.5	5
			Ведение документов по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам	D/02.5	5
Е	Организация работ по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа	6	Организация работ по учету абонентов и расчетам за поставленный газ	Е/01.6	6
			Организация работ по учету объема потребляемого газа абонентами	Е/02.6	6
			Нормативно-техническое обеспечение деятельности подразделения по обслуживанию абонентов	Е/03.6	6

F	Руководство деятельностью по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа	7	Руководство организацией работ по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа	F/01.7	7
			Руководство персоналом подразделения по обслуживанию абонентов	F/02.7	7
			Руководство работами по совершенствованию обслуживания абонентов и учета объема потребляемого газа	F/03.7	7

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Проведение расчетов с абонентами за поставленный газ		Код	A	Уровень квалификации	3
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	Контролер-кассир 2-го разряда Контролер-кассир 3-го разряда Контролер-кассир 4-го разряда					
Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, программы переподготовки рабочих, программы повышения квалификации рабочих					
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года по профессии с более низким (предыдущим) разрядом (за исключением минимального разряда по профессии)					
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров <sup>3</sup> Прохождение обучения мерам пожарной безопасности <sup>4</sup> Прохождение обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда <sup>5</sup>					
Другие характеристики	-					

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	5230	Кассиры, включая кассиров билетных касс
ЕТКС <sup>6</sup>	§ 12	Контролер-кассир 2-го разряда
	§ 13	Контролер-кассир 3-го разряда
	§ 14	Контролер-кассир 4-го разряда
ОКПДТР <sup>7</sup>	12965	Контролер-кассир
ОКСО	-	-

#### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Проведение кассовых операций по расчетам с абонентами за поставленный газ		Код	A/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			

	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Осуществление наличного и безналичного расчета с абонентами за поставленный газ	
	Подготовка рабочей зоны к обслуживанию абонентов (подключение и проверка работоспособности оборудования и технических средств, проверка остатка наличных денежных средств на начало работы, открытие кассовой смены)	
	Подготовка кассового оборудования к работе (проверка исправности кассового оборудования, заправка чековой ленты, перевод нумератора чека на нули и установка дататора на соответствующую дату, запись показаний счетчика)	
	Определение подлинности банкнот и монет Российской Федерации визуальным осмотром и с помощью технических средств при осуществлении оплаты за поставленный газ за наличный расчет	
	Оформление отмены (сторнирования) одной или нескольких позиций в чеке без отмены всего чека и сторнирования чека абоненту при расчетах с абонентами за поставленный газ	
	Вычисление сдачи, печать кассового чека абоненту при расчетах с абонентами за поставленный газ	
	Подготовка денежных средств для передачи инкассаторам в банк	
	Формирование реестров поступивших платежей за поставленный газ, кассовой книги и сверка квитанций с реестрами	
	Ведение журнала кассира-операциониста, подготовка сменного отчета и сопроводительных документов для передачи в банк инкассаторам	
	Устранение мелких неисправностей в работе контрольно-кассовых машин	
	Необходимые умения	Производить наличный (безналичный) расчет с абонентами при расчетах с абонентами за поставленный газ
Пользоваться счетчиком банкнот для подсчета наличных денежных средств		
Визуально определять подлинность банкнот и монет Российской Федерации		
Использовать технические средства для определения подлинности банкнот и монет Российской Федерации		
Использовать контрольно-кассовые машины в соответствии с правилами эксплуатации		
Проводить и оформлять кассовые операции по расчетам с абонентами за поставленный газ		
Оформлять первичные бухгалтерские документы по кассовым операциям по расчетам с абонентами за поставленный газ		
Формировать и подготавливать рабочую и отчетную документацию по расчетно-кассовым операциям, учету денежных средств		
Устранять мелкие неисправности в работе контрольно-кассовых машин		
Использовать оптимальные формы коммуникации при проведении обслуживания абонентов при проведении расчетов за поставленный газ		
Пользоваться персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой		

Необходимые знания	Правила проведения наличных (безналичных) расчетов с абонентами при проведении расчетов за поставленный газ
	Устройство, принципы работы и правила эксплуатации контрольно-кассовых машин и вычислительной техники (персональных компьютеров, ноутбуков)
	Правила определения признаков подлинности банкнот и монет Российской Федерации
	Правила проведения и оформления кассовых операций по расчетам с абонентами за поставленный газ
	Правила инкассации денежных средств
	Правила составления отчетной документации по расчетно-кассовым операциям по расчетам с абонентами за поставленный газ, учету денежных средств
	Новые формы и методы обслуживания абонентов
	Правила работы на персональном компьютере, используемое программное обеспечение в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Основы этики делового общения
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Проведение расчетов с абонентами по адресу газифицированных домовладений и многоквартирных домов (газифицированных помещений)	Код	A/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Получение задания и выезд по адресу газифицированного помещения абонента для проведения расчета за поставленный газ в ходе проведения работ по ограничению поставки газа по причине наличия задолженности
	Персональное информирование абонентов о наличии возможности погашения задолженности по адресу газифицированного помещения до проведения работ по ограничению поставки газа
	Получение задания и выезд по адресу газифицированного помещения абонента для проведения расчета за поставленный газ в удаленные населенные пункты, где отсутствуют места приема денежных средств (кассы)
	Составление актов с абонентами о проведенных работах по ограничению (восстановлению) поставки газа
Необходимые умения	Производить наличный (безналичный) расчет с абонентами за поставленный газ

	Использовать информацию о наличии задолженности у абонентов за поставленный газ
	Применять требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных
	Визуально определять подлинность банкнот и монет Российской Федерации
	Пользоваться контрольно-кассовой техникой (далее - ККТ) в соответствии с правилами (инструкциями) эксплуатации
	Заполнять акты о проведенных работах по ограничению (восстановлению) поставки газа
	Применять правила (инструкции) при обслуживании приборов по учету расхода газ
	Использовать оптимальные формы коммуникации при проведении информационно-консультационного обслуживания абонентов
Необходимые знания	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных
	Правила проведения наличных (безналичных) расчетов с абонентами по адресу газифицированных помещений
	Устройство, принцип работы и правила (инструкции) эксплуатации ККТ
	Правила определения признаков подлинности банкнот и монет Российской Федерации
	Правила проведения кассовых операций по адресу газифицированных помещений
	Правила оформления кассовых операций по адресу газифицированных помещений
	Правила оформления актов о проведенных работах по ограничению (восстановлению) поставки газа
	Правила (инструкции) техники безопасности при обслуживании приборов по учету расхода газа
	Порядок проведения работ по ограничению (восстановлению) поставки газа
	Новые формы и методы обслуживания абонентов
	Основы этики делового общения
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Выполнение работ по учету поставляемого газа абонентам	Код	В	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Контролер газового хозяйства 3-го разряда
Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, программы переподготовки рабочих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров Прохождение обучения мерам пожарной безопасности Прохождение обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	7126	Слесари-сантехники и слесари-трубопроводчики
ЕТКС	-	-
ОКПДТР	12946	Контролер газового хозяйства
ОКСО	-	-

#### 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Проведение инвентаризации газифицированных помещений	Код	В/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Получение задания и выезд на место проведения инвентаризации газифицированных помещений
	Установление собственников газифицированных помещений
	Сверка состава газоиспользующего оборудования, количества проживающих лиц в газифицированных помещениях, животных и птиц, содержащихся в личном подсобном хозяйстве, с базой данных абонентов в автоматизированной информационной системе
	Замер отапливаемой площади газифицированных помещений (жилых и нежилых)
	Проверка режима потребления газа абонентами на предмет соответствия параметрам лицевого счета

	Проверка на соответствие диапазона измерения прибора учета расхода газа газоиспользующего оборудования
	Проверка внешних признаков работоспособности приборов учета газа
	Проверка наличия и целостности пломб на приборе учета газа
	Проверка несанкционированного подключения газоиспользующего оборудования к системе газоснабжения
	Контроль и снятие показаний приборов учета газа
	Первичная и повторная установка пломб на прибор учета газа
	Проведение фото- и (или) видеофиксации выявленных нарушений (неисправности и повреждения прибора учета, нарушения пломб поставщика газа и/или завода-изготовителя, несанкционированные подключения, несанкционированные вмешательства в работу прибора учета газа, установление дополнительного газоиспользующего оборудования, не соответствующего договорам на поставку газа и/или техническому обслуживанию внутридомового/внутриквартирного газового оборудования)
	Составление актов о результатах проверки газифицированных помещений абонентов
Необходимые умения	Определять по документам принадлежность права собственности на газифицированные помещения
	Применять требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных
	Проводить инвентаризацию газифицированных помещений
	Измерять площади жилых (нежилых) помещений при проведении инвентаризации газифицированных помещений
	Визуально определять работоспособность приборов учета газа, наличие нарушений пломб поставщика газа и/или завода-изготовителя
	Выявлять несанкционированное подключение газоиспользующего оборудования к системе газоснабжения
	Определять и фиксировать контрольные показатели приборов учета газа
	Устанавливать пломбы на приборы учета газа
	Заполнять акты о техническом состоянии приборов учета газа
	Пользоваться фото- и (или) видеоаппаратурой, переносить цифровую информацию с фото и видеоаппаратуры на персональный компьютер
	Заполнять акты о результатах проверки газифицированных помещений абонентов
	Использовать оптимальные формы коммуникации при проведении обслуживания абонентов при проведении инвентаризации газифицированных помещений
Необходимые знания	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, регулирования тарифов на газ
	Порядок проведения инвентаризации газифицированных помещений
	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных
	Виды потребления газа
	Порядок снятия контрольных показаний с приборов учета газа

	Устройство, принцип работы и технические характеристики приборов учета газа
	Устройство фото- и (или) видеоаппаратуры, применяемых при проведении инвентаризации газифицированных помещений
	Правила (инструкции) использования фото- и (или) видеоаппаратуры, применяемых при проведении инвентаризации газифицированных помещений
	Порядок измерения площади жилых (нежилых) помещений
	Правила оформления актов о техническом состоянии приборов учета газа
	Правила оформления актов о результатах проверки газифицированных помещений абонентов
	Основы этики делового общения
	Требования охраны труда, промышленной, пожарной и экологической безопасности
Другие характеристики	-

### 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Проведение работ по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам	Код	В/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Доставка абонентам уведомлений о предстоящем ограничении поставки газа
	Получение задания и выезд на дом к абоненту для проведения работ по ограничению (восстановлению) поставки газа
	Снятие контрольных показаний с приборов учета газа абонентов до проведения работ по ограничению (восстановлению) поставки газа
	Проведение фото- и (или) видеофиксации работ по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам
	Фиксирование работ в акте по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам, требующих проведения сварочных или земляных работ
	Составление актов о проведенных работах по ограничению (восстановлению) поставки газа
Необходимые умения	Выявлять нарушения абонентов при эксплуатации газоиспользующего оборудования
	Визуально определять работоспособность приборов учета газа
	Определять и фиксировать контрольные показания приборов учета газа
	Пользоваться фото и (или) видеоаппаратурой при проведении работ по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам
	Применять требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных

	Использовать оптимальные формы коммуникации при проведении обслуживания абонентов
	Заполнять акты о проведенных работах по ограничению (восстановлению) поставки газа
Необходимые знания	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов в области обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, регулирования тарифов на газ
	Порядок проведения работ по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам
	Порядок снятия контрольных показаний приборов учета газа
	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных
	Требования локальных нормативных актов, распорядительных документов по делопроизводству
	Основы этики делового общения
	Требования охраны труда, промышленной, пожарной и экологической безопасности
Другие характеристики	-

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание абонентов	Код	С	Уровень квалификации	4
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Возможные наименования должностей, профессий	Оператор дистанционного обслуживания Оператор персонального обслуживания Специалист дистанционного обслуживания Специалист персонального обслуживания				

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров Прохождение обучения мерам пожарной безопасности Прохождение обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда

Другие характеристики	-
-----------------------	---

## Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4222	Служащие контактных информационных центров
ЕКС	-	-
ОКПДТР	-	-

## 3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Ведение документов по учету абонентов	Код	C/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---------------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Регистрация в автоматизированной информационной системе ofert (предложений о заключении договора) от заявителей для заключения договоров на поставку газа
	Проверка сведений, содержащихся в документах заявителей, представленных для заключения договоров на поставку газа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации
	Проверка наличия у заявителей и абонентов договора о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования, заключенного со специализированной организацией
	Оформление договоров на поставку газа с заявителями, в том числе согласия на обработку персональных данных и направление договора (при необходимости) абоненту почтовым отправлением с уведомлением
	Создание в автоматизированной информационной системе лицевого счета абонентов
	Внесение в лицевые счета абонентов сведений об абоненте и параметров объекта газоснабжения, влияющих на определение объема потребленного газа и расчет его стоимости
	Регистрация заявок от абонентов на изменение параметров договора на поставку газа, лицевого счета
	Внесение в лицевые счета абонентов информации об изменении статуса абонентов (отключен/подключен) на основании актов по ограничению (восстановлению) поставки газа
	Актуализация в лицевых счетах абонентов сведений об абонентах и параметров, влияющих на определение объема потребленного газа и расчет его стоимости
	Внесение изменений в договоры на поставку газа с абонентами в отношении сведений об абоненте и параметров объекта газоснабжения,

	<p>влияющих на определение объема потребленного газа и расчет его стоимости</p> <p>Оформление соглашений о расторжении договоров на поставку газа с абонентами</p> <p>Осуществление учета подтверждающих документов абонентов, прилагаемых к офертам и документов, актуализирующих параметры газифицированного объекта, влияющих на определение объема потребленного газа и расчет его стоимости</p> <p>Формирование уведомлений абонентов о необходимости заключения договора о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования со специализированной организацией</p> <p>Подготовка первичных документов по учету объема потребляемого газа и расчетам за газ к сдаче в архив</p>
Необходимые умения	<p>Вести регистрацию оферт для заключения договоров на поставку газа, заявок от абонентов на изменение параметров договора на поставку газа, лицевого счета</p> <p>Сверять документы для заключения договоров на предмет их соответствия перечню, установленному законодательством Российской Федерации</p> <p>Формировать (заполнять) договоры на поставку газа с абонентами и изменения к ним</p> <p>Формировать (заполнять) лицевые счета абонентов</p> <p>Выявлять ошибки, неточности и недостоверную информацию в документах на поставку газа с абонентами</p> <p>Систематизировать информацию по абонентам</p> <p>Применять требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных</p> <p>Обрабатывать большие массивы данных в области абонентского обслуживания потребителей газа</p> <p>Формировать, хранить и передавать дела в области абонентского обслуживания потребителей газа в архив</p> <p>Пользоваться персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой</p>
Необходимые знания	<p>Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов в области обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, регулирования тарифов на газ</p> <p>Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов по обработке, хранению и уничтожению персональных данных</p> <p>Порядок работы со служебной информацией в области абонентского обслуживания потребителей газа</p> <p>Порядок отправки почтовых отправлений с уведомлением</p> <p>Документы, регламентирующие работу с лицевыми счетами</p> <p>Правила работы на персональном компьютере, используемое программное обеспечение в области абонентского обслуживания потребителей газа</p> <p>Требования локальных нормативных актов, распорядительных документов по делопроизводству</p>

	Требования охраны труда и пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Ведение документов по расчетам с абонентами за поставленный газ	Код	C/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Ввод в автоматизированную информационную систему сведений, необходимых для проведения начислений за газ абонентам
	Прием и проверка документов абонентов для перерасчета размера платы за поставленный газ
	Проведение перерасчетов размера платы абонентам за поставленный газ
	Начисление пени абонентам за просрочку оплаты за поставленный газ
	Подготовка и распечатка счетов на оплату за поставленный газ
	Подготовка и распечатка счетов на оплату за опломбирование приборов учета
	Внесение в лицевые счета абонентов информации об оплате за поставленный газ
	Загрузка в базу данных абонентов электронных реестров платежей от платежных агентов
	Формирование реестров абонентов, имеющих задолженность за поставленный газ
	Формирование уведомлений абонентов о дате и времени проведения проверок газифицированных помещений
	Формирование уведомлений абонентов об изменении тарифов на газ
	Формирование уведомлений абонентов о наличии задолженности за поставленный газ
	Формирование уведомлений абонентов о предстоящем ограничении поставки газа
Необходимые умения	Производить расчеты за поставленный газ абонентам
	Проверять документы абонентов на комплектность, достоверность сведений, содержащихся в них, и производить по ним перерасчет за поставленный газ
	Применять требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных
	Производить расчет пени за просрочку оплаты за поставленный газ
	Формировать счета на оплату за поставленный газ
	Загружать электронные реестры платежей за поставленный газ от платежных агентов в базу данных
	Обрабатывать большие массивы данных в области абонентского обслуживания потребителей газа

	Составлять реестры абонентов, имеющих задолженность за поставленный газ
	Систематизировать информацию по абонентам
	Составлять уведомления для абонентов
	Пользоваться персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой
Необходимые знания	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, регулирования тарифов на газ
	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов по обработке, хранению и уничтожению персональных данных
	Порядок расчета размера платы и пени за просрочку оплаты за поставленный газ абонентам
	Правила работы на персональном компьютере, используемое программное обеспечение в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Информационно-консультационное обслуживание абонентов	Код	C/03.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Обработка входящих обращений и заявок абонентов, поступающих по дистанционным каналам коммуникации
	Консультирование абонентов по вопросам заключения договоров на поставку газа и обязательств по ним, в том числе посредством дистанционных средств коммуникации
	Проведение сверок платежей с абонентами (за поставленный газ, пени, оплату госпошлины, услуги по отключению и подключению, пломбировку, возмещение нанесенного ущерба, несанкционированные подключения), в том числе посредством дистанционных средств коммуникаций
	Выдача справок абонентам о начисленных и (или) оплаченных суммах за поставленный газ, состоянии лицевого счета
	Персональное информирование абонентов о задолженности за поставленный газ, изменении нормативов потребления газа и тарифов на газ
	Персональное консультирование абонентов по нормам законодательства в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан

	Персональное информирование абонентов о результатах рассмотрения офферт на заключение договоров поставки газа, в том числе посредством дистанционных средств коммуникации
	Проведение анкетирования для оценки удовлетворенности абонентов качеством оказываемых услуг по обслуживанию абонентов
	Реализация клиентоориентированного подхода при обслуживании абонентов, обеспечение высокой степени удовлетворенности абонентов качеством оказанных услуг
	Внесение информации о поступающих обращениях и заявках абонентов в специализированную систему (CRM-систему), позволяющую автоматизировать процессы взаимодействия с абонентами, повышать уровень сервиса и улучшать продажи
	Актуализация контактных данных клиентских баз данных абонентского учета
Необходимые умения	<p>Проверять правильность начислений платежей (за поставленный газ, пени, оплату госпошлины, услуги по отключению и подключению, пломбировку, возмещение нанесенного ущерба, несанкционированные подключения)</p> <p>Формировать документы, содержащие начисленные платежи за поставленный газ</p> <p>Формировать справки о начисленных и (или) оплаченных суммах за поставленный газ, состоянии лицевого счета</p> <p>Применять требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных</p> <p>Пользоваться специализированными программными продуктами, применяемыми при абонентском обслуживании потребителей газа, персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой</p> <p>Использовать оптимальные формы коммуникации при проведении информационно-консультационного обслуживания абонентов</p> <p>Использовать специализированные программные приложения и Информационно-телекоммуникационную сеть Интернет для проведения информационно-консультационного обслуживания абонентов</p> <p>Устанавливать коммуникацию с абонентами</p> <p>Выявлять потребность абонента в получении необходимой информации</p> <p>Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания абонента</p> <p>Использовать техники активного слушания и ведения диалога с абонентами</p> <p>Резюмировать полученную от абонентов информацию</p> <p>Предлагать альтернативное решение по запросу абонента</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с абонентами</p> <p>Взаимодействовать с коллегами для решения вопросов в области абонентского обслуживания потребителей газа</p>
Необходимые знания	<p>Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов в области обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, регулирования тарифов на газ</p> <p>Порядок расчета размера платы и пени за просрочку оплаты за поставленный газ абонентам</p>

	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных
	Правила работы на персональном компьютере, используемое программное обеспечение в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Требования локальных нормативных актов, распорядительных документов по делопроизводству
	Основы этики делового общения и речевого этикета
	Стандарты клиентского обслуживания абонентов
	Требования, предъявляемые к обработке контактов (персональных данных) клиентов
	Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов (персональных данных) клиентов
	Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями организации для решения задач в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Документационное обеспечение работ по погашению задолженности за поставленный газ		Код	D	Уровень квалификации	5
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	Техник Техник по учету					
Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности, для непрофильного образования					
Требования к опыту практической работы	-					
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров Прохождение обучения мерам пожарной безопасности					

	Прохождение обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда
Другие характеристики	-

## Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3112	Техники по гражданскому строительству
ЕКС <sup>8</sup>	-	Техник
ОКПДТР	26927	Техник
	27075	Техник по учету
ОКСО	2.08.02.01	Строительство и эксплуатация зданий и сооружений
	2.08.02.08	Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения
	2.08.02.09	Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий
	2.08.02.11	Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома
	2.13.02.01	Тепловые электрические станции
	2.13.02.02	Теплоснабжение и теплотехническое оборудование
	2.15.02.01	Монтаж и техническая эксплуатация промышленного оборудования (по отраслям)
	2.21.02.03	Сооружение и эксплуатация газонефтепроводов и газонефтехранилищ
	5.43.02.08	Сервис домашнего и коммунального хозяйства

## 3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Ведение документов для проведения претензионно-исковой работы	Код	D/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Подготовка информационно-разъяснительных материалов для абонентов, в том числе на платежных документах
	Составление письменных ответов на запросы уполномоченных государственных органов, органов местного самоуправления и обращений граждан по вопросам расчетов за поставленный газ
	Отправка абонентам счетов на оплату, писем, уведомлений
	Подготовка информации для оформления претензий к абонентам по причине нарушения договорных обязательств
	Подготовка пакета документов для направления материалов в суд по вопросам взыскания задолженности за поставленный газ, пени, оплаты

	госпошлины, услуги по отключению и подключению, пломбировку, возмещение нанесенного ущерба, несанкционированные подключения
	Сбор информации для списания задолженности с абонентов
Необходимые умения	Разрабатывать макеты информационно-разъяснительных материалов в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Применять навыки делового письма, работы со служебными документами в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Собирать, анализировать и систематизировать информацию в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Применять требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных
	Осуществлять поиск информации о собственнике или нанимателе жилого помещения для оформления претензий к абонентам за нарушение договорных обязательств и списания задолженности с абонентов
	Осуществлять сбор пакета документов для направления материалов в суд по взысканию задолженности за потребленный газ, пени, оплату госпошлины, услуги по отключению и подключению, пломбировку, возмещению нанесенного ущерба, несанкционированные подключения
	Пользоваться специализированными программными продуктами, применяемыми при абонентском обслуживании потребителей газа, персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой
Необходимые знания	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов в области обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, регулирования тарифов на газ
	Способы, порядок и сроки информирования абонентов по вопросам абонентского обслуживания
	Порядок оформления претензий абонентам за нарушение договорных обязательств
	Требования к оформлению и составу пакета документов и по взысканию задолженности для направления материалов в суд
	Порядок списания задолженности с абонентов
	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки, хранения и уничтожения персональных данных
	Правила работы на персональном компьютере, используемое программное обеспечение в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Требования локальных нормативных актов, распорядительных документов по делопроизводству
Требования охраны труда и пожарной безопасности	
Другие характеристики	-

### 3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Ведение документов по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам	Код	D/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Составление графика проведения ограничений (восстановлений) поставки газа абонентам
	Подготовка необходимых материалов для проведения ограничений (восстановлений) поставки газа абонентам
	Подготовка заявок в газораспределительную организацию на проведение ограничений (восстановлений) поставки газа абонентам при осуществлении сварочных и земляных работ
	Сбор и передача в газораспределительную организацию оформленных актов о проведенных работах по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам
Необходимые умения	Планировать проведение ограничений (восстановлений) поставки газа абонентам
	Определять материалы и технические средства для проведения ограничений (восстановлений) поставки газа абонентам в соответствии с установленным перечнем
	Составлять заявки в газораспределительные организации на проведение работ по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам
	Анализировать и систематизировать информацию о проведенных ограничениях (восстановлениях) поставки газа абонентам
	Применять требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных
	Пользоваться специализированными программными продуктами, применяемыми при абонентском обслуживании потребителей газа, персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой
Необходимые знания	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов в области обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, регулирования тарифов на газ
	Номенклатура материалов и технических средств, используемых для проведения ограничений (восстановлений) поставки газа абонентам
	Порядок работы со служебной информацией в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных
	Порядок составления и передачи заявок в газораспределительную организацию на проведение работ по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам
	Устройство и характеристики технических средств, используемых для проведения ограничений (восстановлений) поставки газа абонентам

	Правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Требования локальных нормативных актов, распорядительных документов по делопроизводству
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.5. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Организация работ по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа	Код	Е	Уровень квалификации	6
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Инженер Мастер Мастер участка Специалист Специалист по работе с населением
--	--

Требования к образованию и обучению	Высшее образование или Высшее (техническое) образование и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности, для непрофильного образования или Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или Среднее профессиональное (техническое) образование - программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности, для непрофильного образования
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года в области обслуживания газового и коммунального хозяйства (для должностей мастер участка, мастер)
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров Прохождение обучения мерам пожарной безопасности Прохождение обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда
Другие характеристики	-

## Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2141	Инженеры в промышленности и на производстве
ЕКС	-	Инженер
	-	Мастер участка
ОКПДТР	22446	Инженер
	23796	Мастер
	23956	Мастер по эксплуатации оборудования газовых объектов
	23986	Мастер службы
	23998	Мастер участка
	26541	Специалист
ОКСО	2.08.02.01	Строительство и эксплуатация зданий и сооружений
	2.08.02.08	Монтаж и эксплуатация оборудования и систем газоснабжения
	2.08.02.09	Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий
	2.13.02.01	Тепловые электрические станции
	2.13.02.02	Теплоснабжение и теплотехническое оборудование
	2.15.02.01	Монтаж и техническая эксплуатация промышленного оборудования (по отраслям)
	2.15.02.08	Технология машиностроения
	2.21.02.01	Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений
	2.21.02.03	Сооружение и эксплуатация газонефтепроводов и газонефтехранилищ
	2.08.03.01	Строительство
	2.13.03.01	Теплоэнергетика и теплотехника
	2.15.03.01	Машиностроение
	2.15.03.02	Технологические машины и оборудование
	2.15.03.03	Прикладная механика
	2.15.03.05	Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств
	2.21.03.01	Нефтегазовое дело
	2.08.05.01	Строительство уникальных зданий и сооружений
	2.13.05.01	Тепло- и электрообеспечение специальных технических систем и объектов
	2.15.05.01	Проектирование технологических машин и комплексов
	2.21.05.05	Физические процессы горного или нефтегазового производства
	2.21.05.06	Нефтегазовая техника и технологии

## 3.5.1. Трудовая функция

Наименование	Организация работ по учету абонентов и расчетам за поставленный газ	Код	Е/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Оформление и выдача адресных заданий на проведение расчетов с абонентами за поставленный газ по адресу газифицированного помещения
	Направление в уполномоченные государственные органы и органы местного самоуправления необходимых сведений для оказания льготным категориям абонентов социальной поддержки
	Заключение договоров возмездного оказания услуг с контрагентами, необходимых для исполнения обязательств по договорам поставки газа абонентам (информационное взаимодействие при приеме оплат, автоматизированный прием показаний приборов учета, автоматизированно-интеллектуальное информирование абонентов, прием, обработка, направление и доставка корреспонденции, и пр.)
	Организация работы по контролю своевременного исполнения контрагентами обязательств в рамках заключенных договоров и взаиморасчетов за оказанные услуги в области учета абонентов и расчетов за поставленный газ
	Организация проведения сверки расчетов с платежными агентами по оплате поставленного газа абонентам
	Организация работы по загрузке в базу данных абонентов электронных реестров платежей от платежных агентов
	Контроль выполнения (акцептование) работ по заключению договоров на поставку газа абонентам
	Контроль работ (акцептование) по актуализации параметров лицевых счетов абонентов
	Контроль формирования и доставки абонентам счетов на оплату, писем, уведомлений о задолженности и предстоящих ограничениях поставки газа
	Контроль работ по сбору оплаты и погашению задолженности за поставку газа и услуги по подключению к газовой сети (отключению от газовой сети) абонентов
	Формирование в автоматизированной информационной системе информации (выписки) о состоянии расчетов с абонентами
	Формирование в автоматизированной информационной системе корпоративной управленческой отчетности по учету абонентов и расчетам за поставленный газ
	Обеспечение достижения плановых показателей по обслуживанию абонентов
	Анализ данных CRM-системы, формирование отчетов, отражающих эффективность выполняемых работ по обслуживанию абонентов
Обеспечение актуализации в автоматизированной информационной системе контактных данных клиентских баз, данных абонентского учета	

	Рассмотрение и подготовка ответов на обращения граждан по вопросам качества обслуживания абонентов
	Составление отчетности об уровне удовлетворенности абонентов качеством услуг в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Подготовка предложений по оптимизации работы по обслуживанию абонентов
Необходимые умения	Применять навыки делового письма, работы со служебными документами в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Вести договорную работу с контрагентами, оказывающими дополнительные услуги, обеспечивающие учет абонентов и расчеты за поставленный газ
	Отслеживать своевременность и качество выполнения работ специалистами по учету абонентов и расчетам за поставленный газ с применением различных форм контроля
	Анализировать текущие условия и обстоятельства, влияющие на исполнение ключевых показателей эффективности в области учета абонентов и расчетов за поставленный газ
	Отслеживать текущую удовлетворенность абонентов качеством услуг
	Проверять правильность начисления платежей за поставленный газ (задолженность, переплата, пени)
	Сверять с платежными агентами расчеты по оплате поставленного газа абонентами
	Организовывать работу по заключению договоров на поставку газа с абонентами
	Проверять параметры лицевого счета абонентов
	Организовывать доставку абонентам счетов на оплату, писем, уведомлений
	Организовывать работы по сбору оплаты и погашению задолженности за поставку газа и услуги по подключению к газовой сети (отключению от газовой сети) абонентов
	Организовывать работы по актуализации контактных данных клиентских баз, данных абонентского учета
	Анализировать и систематизировать информацию по учету абонентов и расчетам за поставленный газ
	Применять требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных
	Формировать корпоративную управленческую отчетность в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Взаимодействовать с другими подразделениями, государственными органами и органами местного самоуправления, платежными агентами по вопросам абонентского обслуживания потребителей газа
	Вести установленную отчетную документацию в области абонентского обслуживания потребителей газа
Пользоваться специализированными программными продуктами, применяемыми при абонентском обслуживании потребителей газа, персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой	
Необходимые знания	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов в

	области поставки газа, обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, регулирования тарифов на газ
	Нормативно-технические документы, регламентирующие договорную работу в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Методы и инструменты анализа информации, способы обработки данных абонентского учета, содержащихся в автоматизированной информационной системе
	Стандарты системы менеджмента качества в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы подразделения по обслуживанию абонентов
	Методы и инструменты анализа информации, содержащейся в автоматизированной информационной системе, и способы сбора статистики по информационно-справочному обслуживанию абонентов
	Стандарты оформления документов в области абонентского обслуживания потребителей газа в организации
	Правила ведения и формирования корпоративной управленческой отчетности в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки, хранения и уничтожения персональных данных
	Правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Требования локальных нормативных актов, распорядительных документов по делопроизводству
	Требования охраны труда, промышленной, пожарной и экологической безопасности
Другие характеристики	-

### 3.5.2. Трудовая функция

Наименование	Организация работ по учету объема потребляемого газа абонентами	Код	Е/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Оформление и выдача адресных заданий на проведение инвентаризации газифицированного помещения и работ по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам Контроль выполнения работ по инвентаризации газифицированного помещения и ограничений (восстановлений) поставки газа Контроль оформления актов о проведенных работах по инвентаризации газифицированных помещений, ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам				

	Формирование корпоративной управленческой отчетности по учету объема потребленного газа абонентами
Необходимые умения	Контролировать соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд абонентов, регулирования тарифов на газ
	Организовывать оформление заявок в газораспределительную организацию на проведение работ по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам
	Организовывать оформление актов о проведенных работах по инвентаризации газифицированных помещений, ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам
	Проводить аналитическую работу со статистическими и отчетными данными, информацией в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Применять требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных
	Вести установленную отчетную документацию в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Пользоваться специализированными программными продуктами, применяемыми при абонентском обслуживании потребителей газа, персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой
	Необходимые знания
Порядок проведения инвентаризации газифицированных помещений	
Правила оформления актов о техническом состоянии приборов учета газа, результатах их проверки	
Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов в области обработки персональных данных	
Правила ведения и составления установленной отчетности в области абонентского обслуживания потребителей газа	
Правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение в области абонентского обслуживания потребителей газа	
Требования охраны труда, промышленной, пожарной и экологической безопасности	
Другие характеристики	-

### 3.5.3. Трудовая функция

Наименование	Нормативно-техническое обеспечение деятельности подразделения по обслуживанию абонентов	Код	Е/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала			
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Трудовые действия	Подбор и ознакомление сотрудников подразделения по обслуживанию абонентов с актуальной нормативно-технической документацией (далее - НТД) в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан				
	Разработка и актуализация локальных нормативных актов в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан				
	Подготовка организационно-распорядительных документов по организации работы подразделения по обслуживанию абонентов				
	Оказание консультационно-методической помощи работникам подразделения по обслуживанию абонентов				
Необходимые умения	Пользоваться специализированными программными продуктами, применяемыми при абонентском обслуживании потребителей газа, персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой				
	Определять потребность в НТД в области абонентского обслуживания потребителей газа				
	Разрабатывать НТД в области абонентского обслуживания потребителей газа				
	Актуализировать НТД в области абонентского обслуживания потребителей газа				
	Осуществлять подготовку организационно-распорядительных документов по организации работы подразделения по обслуживанию абонентов				
Необходимые знания	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов в области поставки газа в области обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан				
	НТД в области абонентского обслуживания потребителей газа				
	Правила утверждения НТД в области абонентского обслуживания потребителей газа				
	Порядок разработки и согласования локальных нормативных актов, обеспечивающих утверждение НТД в области абонентского обслуживания потребителей газа				
	Правила оформления и согласования организационно-распорядительных документов в области абонентского обслуживания потребителей газа				
	Правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение в области абонентского обслуживания потребителей газа				
	Требования охраны труда, промышленной, пожарной и экологической безопасности				

Другие характеристики	-
-----------------------	---

### 3.6. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Руководство деятельностью по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа	Код	F	Уровень квалификации	7
--------------	---	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Начальник группы Начальник отдела Начальник пункта Начальник службы Начальник участка
--	---

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – специалитет или магистратура и дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации или Высшее (техническое) образование – специалитет или магистратура и дополнительное профессиональное образование – программы профессиональной переподготовки в области, соответствующей виду профессиональной деятельности, для непрофильного образования, и программы повышения квалификации
Требования к опыту практической работы	Не менее трех лет на должностях специалистов в области абонентского обслуживания потребителей газа
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров Прохождение обучения мерам пожарной безопасности Прохождение обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1321	Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности
ЕКС	-	Начальник отдела сбыта
ОКПДТР	24487	Начальник группы (в прочих отраслях)
	24698	Начальник отдела (по маркетингу и сбыту продукции)
	24705	Начальник отдела (функционального в прочих областях деятельности)

	24757	Начальник отделения (функционального в прочих областях деятельности)
	24856	Начальник пункта (в прочих отраслях)
	24927	Начальник службы (функциональной в прочих областях деятельности)
	25082	Начальник участка (в прочих отраслях)
	26153	Руководитель группы (функциональной в прочих областях деятельности)
ОКСО	2.08.04.01	Строительство
	2.13.04.01	Теплоэнергетика и теплотехника
	2.15.04.01	Машиностроение
	2.15.04.02	Технологические машины и оборудование
	2.15.03.03	Прикладная механика
	2.15.03.05	Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств
	2.21.04.01	Нефтегазовое дело
	2.08.05.01	Строительство уникальных зданий и сооружений
	2.13.05.01	Тепло- и электрообеспечение специальных технических систем и объектов
	2.15.05.01	Проектирование технологических машин и комплексов
	2.21.05.05	Физические процессы горного или нефтегазового производства
	2.21.05.06	Нефтегазовая техника и технологии

### 3.6.1. Трудовая функция

Наименование	Руководство организацией работ по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа	Код	F/01.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Планирование производственных показателей деятельности подразделения по обслуживанию абонентов
	Планирование работ по учету объема потребляемого газа абонентам, расчетам с абонентами за поставленный газ и погашению задолженности
	Организация и контроль выполнения планов работ по учету объема потребляемого газа абонентам, расчетам с абонентами за поставленный газ и погашению задолженности
	Планирование затрат на организацию производственной деятельности подразделения по обслуживанию абонентов
	Прием и рассмотрение жалоб граждан по вопросам, возникшим при обслуживании абонентов

	Контроль корректности условий отбора абонентов для инициирования претензионно-исковой работы в целях погашения задолженности за поставленный газ
	Контроль исполнения бюджета доходов и расходов деятельности подразделения по обслуживанию абонентов
	Контроль соблюдения требований нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов и технической документации в области абонентского обслуживания
Необходимые умения	Составлять перспективные и текущие планы работы подразделения по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа
	Планировать показатели деятельности по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа подразделения по обслуживанию абонентов
	Принимать рациональные решения по оптимизации деятельности по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа
	Планировать расходы на организацию деятельности по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа подразделения по обслуживанию абонентов
	Анализировать исполнение бюджета на организацию обслуживания абонентов и учету объема потребляемого газа подразделения по обслуживанию абонентов, выявлять причины отклонения от запланированного бюджета
	Составлять отчетную документацию по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа
	Контролировать соблюдение охраны труда и промышленной безопасности при обслуживании абонентов и учету объема потребляемого газа
	Взаимодействовать с органами местной власти по вопросам реализации мероприятий по погашению задолженности
	Применять новые технологии и использовать программные продукты для осуществления контроля и учета (потребления) газа
	Обеспечивать применение нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов и технической документации в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Пользоваться специализированными программными продуктами, применяемыми при абонентском обслуживании потребителей газа, персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой
Необходимые знания	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Принципы планирования показателей производственной деятельности подразделения по обслуживанию абонентов
	Порядок составления планов работ и оформления документации в рамках организации работ по обслуживанию абонентов и учету объема потребляемого газа
	Основы организации труда и управления персоналом в области абонентского обслуживания
	Основы этики делового общения

	Порядок учета поставляемого газа абонентам, расчетам с абонентами за поставленный газ и погашению задолженности
	Основы экономики
	Система тарифного регулирования в области газоснабжения абонентов
	Правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Требования охраны труда, промышленной, пожарной и экологической безопасности
Другие характеристики	-

### 3.6.2. Трудовая функция

Наименование	Руководство персоналом подразделения по обслуживанию абонентов	Код	F/02.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Планирование деятельности подразделения по обслуживанию абонентов с учетом рационального распределения работ и полной загрузки персонала
	Руководство персоналом подразделения по обслуживанию абонентов
	Анализ эффективности деятельности персонала подразделения по обслуживанию абонентов, в том числе на основании данных CRM-системы
	Контроль соблюдения подчиненным персоналом исполнительской и трудовой дисциплины
	Определение совместно с другими структурными подразделениями организации оптимальной штатной численности подразделения по обслуживанию абонентов
	Разработка положения о подразделении по обслуживанию абонентов, должностных и производственных (рабочих) инструкций работников
	Контроль периодичности обязательного обучения подчиненного персонала
	Составление заявок на обучение подчиненного персонала
	Организация и проведение технической учебы по обслуживанию абонентов с рабочими подразделения
	Организация стажировок вновь принятого персонала в подразделение по обслуживанию абонентов
	Обеспечение безопасных условий труда подчиненного персонала
	Подготовка предложений о поощрении персонала, наложении дисциплинарных взысканий
	Проведение совместно с работниками кадровой службы организации мероприятий по подбору персонала на замещение вакантных штатных единиц подразделения

Необходимые умения	Составлять планы работ подчиненного персонала в области абонентского обслуживания
	Обеспечивать рациональную загрузку и расстановку подчиненного персонала с учетом квалификации, объемов и сложности работ
	Оценивать качество выполненных подчиненным персоналом работ по обслуживанию абонентов
	Разрабатывать положения о подразделении, должностные и производственные (рабочие) инструкции работников
	Оформлять заявки на обучение персонала
	Составлять планы, программы технической учебы работников подразделения по обслуживанию абонентов
	Составлять планы стажировок вновь принятого в подразделение по обслуживанию абонентов персонала
	Проводить техническую учебу по обслуживанию абонентов с подчиненными рабочими
	Организовывать обучение, проведение инструктажей, проверок знаний по охране труда, промышленной, пожарной безопасности
	Контролировать соблюдение в подразделении требований охраны труда, промышленной и пожарной безопасности
	Определять потребность в персонале необходимой квалификации
	Пользоваться специализированными программными продуктами, применяемыми при абонентском обслуживании потребителей газа, персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой
Необходимые знания	Трудовое законодательство Российской Федерации
	Табельный учет использования рабочего времени
	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов и технической документации в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Квалификационные требования к должностям руководителей, специалистов, служащих и профессиям рабочих применительно к подчиненному персоналу
	Отраслевые документы с характеристиками работ по должностям служащих, профессиям рабочих
	Требования локальных нормативных актов, распорядительных документов по разработке положений, должностных и производственных (рабочих) инструкций
	Требования локальных нормативных актов, распорядительных документов по организации обучения персонала
	Периодичность обучения и состав программ
	Основы работы по подбору персонала
	Основы менеджмента, организации труда и управления
	Правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Требования охраны труда, промышленной, пожарной и экологической безопасности
Другие характеристики	-

### 3.6.3. Трудовая функция

Наименование	Руководство работами по совершенствованию обслуживания абонентов и учета объема потребляемого газа	Код	F/03.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Мониторинг достижения целевых показателей эффективности работы подразделения по обслуживанию абонентов				
	Оценка достижения целевых показателей эффективности работы по учету объема потребляемого газа абонентами и расчетам за поставленный газ				
	Контроль выполнения плановых показателей по обслуживанию абонентов				
	Оценка деятельности персонала по обслуживанию абонентов на соответствие стандартам качества обслуживания				
	Разработка и контроль выполнения мероприятий по обеспечению высокой степени удовлетворенности абонентов качеством оказанных услуг				
	Контроль своевременной актуализации контактных данных клиентских баз, данных абонентского учета в автоматизированной информационной системе				
	Контроль сроков подготовки ответов на обращения граждан по вопросам расчетов за поставленный газ и качества обслуживания абонентов				
	Разработка и контроль выполнения мероприятий, направленных на совершенствование учета абонентов, объема потребляемого абонентами газа и расчетов за поставленный газ				
	Формирование и контроль мероприятий по работе с абонентами по погашению задолженности				
	Организация и контроль повышения эффективности работы подразделения по обслуживанию абонентов				
Необходимые умения	Анализировать показатели производственной деятельности подразделения по обслуживанию абонентов				
	Применять эффективные методы управления бизнес-процессами в области обслуживания абонентов				
	Проводить аналитическую работу со статистическими и отчетными данными, информацией по учету абонентов и расчетам за поставленный газ				
	Формировать мероприятия, направленные на совершенствование учета абонентов, расчетов за поставленный газ и учета поставляемого газа				
	Разрабатывать мероприятия по работе с абонентами с целью погашения задолженности за поставленный газ				
	Принимать рациональные решения по внедрению новых методов работы в области абонентского обслуживания				

	Применять технологии и использовать программные продукты для осуществления контроля и учета (потребления) газа
	Организовывать внедрение методов работы по обслуживанию абонентов
Необходимые знания	Требования нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов, распорядительных документов и технической документации в области абонентского обслуживания потребителей газа
	Методы анализа показателей финансово-хозяйственной деятельности подразделения по обслуживанию абонентов
	Системы тарифного регулирования в области газоснабжения абонентов
	Методы обработки информации в области обслуживания абонентов и учета объема потребляемого газа, подлежащей внесению и хранению в автоматизированной информационной системе, с использованием технических средств коммуникации и связи
	Методы обслуживания абонентов
	Методы управления бизнес-процессами в области абонентского обслуживания
	Требования охраны труда, промышленной, пожарной и экологической безопасности
Другие характеристики	-

#### IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

##### 4.1. Ответственная организация-разработчик

ПАО «Газпром», город Санкт-Петербург	
Начальник Департамента	Касьян Елена Борисовна

##### 4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	ООО «Газпром добыча Оренбург», город Оренбург
2	ООО «Газпром добыча Уренгой», город Новый Уренгой, Ямало-Ненецкий автономный округ
3	ООО «Газпром добыча Ямбург», город Новый Уренгой, Ямало-Ненецкий автономный округ
4	ООО «Газпром межрегионгаз», город Санкт-Петербург
5	ООО «Газпром ПХГ», город Санкт-Петербург
6	ООО «Газпром переработка», город Санкт-Петербург
7	ООО «Газпром трансгаз Москва», город Москва
8	ООО «Газпром трансгаз Самара», город Самара
9	ООО «Газпром трансгаз Саратов», город Саратов
10	ООО «Газпром трансгаз Сургут», город Сургут, Тюменская область
11	ООО «Газпром трансгаз Томск», город Томск
12	ООО «Газпром трансгаз Чайковский», город Чайковский, Пермский край
13	ООО «Газпром трансгаз Югорск», город Югорск, Тюменская область
14	ЧОУ ДПО «Газпром корпоративный институт», город Санкт-Петербург
15	ЧУ «Центр планирования и использования трудовых ресурсов Газпрома», город Москва
16	ЧУ ДПО «Отраслевой научно-исследовательский учебно-тренажерный центр Газпрома», город Калининград

---

<sup>1</sup> Общероссийский классификатор занятий.

<sup>2</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

<sup>3</sup> Приказ Минтруда России, Минздрава России от 31 декабря 2020 г. № 988н/1420н «Об утверждении перечня вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры» (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный № 62278); приказ Минздрава России от 28 января 2021 г. № 29н «Об утверждении Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров работников, предусмотренных частью четвертой статьи 213 Трудового кодекса Российской Федерации, перечня медицинских противопоказаний к осуществлению работ с вредными и (или) опасными производственными факторами, а также работам, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры» (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный № 62277) с изменениями, внесенными приказом Минздрава России от 1 февраля 2022 г. № 44н (зарегистрирован Минюстом России 9 февраля 2022 г., регистрационный № 67206).

<sup>4</sup> Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, № 35, ст. 3649; 2004, № 35, ст. 3607; 2006, № 44, ст. 4537; 2016, № 1, ст. 68; 2021, № 24, ст. 4186; 2022, № 16, ст. 2612; № 29, ст. 5241); Постановление Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 г. № 1479 (редакция от 31 декабря 2020г.) «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 39, ст. 6056; 2021, № 3, ст. 593; № 23 ст. 4041).

<sup>5</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. № 2464 «О порядке обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2022, № 1, ст. 171).

<sup>6</sup> Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих, выпуск 51, раздел «Торговля и общественное питание».

<sup>7</sup> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

<sup>8</sup> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.