*Зарегистрировано
в Министерстве юстиции
Российской Федерации
28 августа 2019 года,
регистрационный N 55760*

***Профессиональный стандарт "Специалист по управлению многоквартирными домами"***

*УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от 31 июля 2019 года N 538н*

*Специалист по управлению многоквартирными домами*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | 89 |
|  | Регистрационный номер |

***I. Общие сведения***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Управление многоквартирными домами |  | 16.018 |
| (наименование вида профессиональной деятельности) |  | Код |
|  |  |  |
| Основная цель вида профессиональной деятельности: |
|  |
| Обеспечение благоприятных и безопасных условий проживания граждан и надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме |
|  |
| Группа занятий: |
|  |
| 1120 | Руководители учреждений, организаций и предприятий | 1439 | Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы |
| 2142 | Инженеры по гражданскому строительству | 3343 | Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал |
| 4229 | Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы | 4312 | Служащие по обработке статистической, финансовой и страховой информации и ведению расчетов |
| (код ОКЗ) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Общероссийский классификатор занятий. |
| Отнесение к видам экономической деятельности: |
|  |
| 68.32 | Управление недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе |
| (код ОКВЭД) | (наименование вида экономической деятельности) |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Общероссийский классификатор видов 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 | Организация документационного сопровождения управления многоквартирными домами | 5 | Обеспечение ведения и хранения технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами | А/01.5 | 5 |
|  |  |  | Организация работы по регистрационному учету пользователей помещений многоквартирных домов | А/02.5 | 5 |
|  |  |  | Организация работы по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг | А/03.5 | 5 |
| B | Обеспечение взаимодействия с собственниками помещений и раскрытия информации о деятельности по управлению многоквартирными домами | 5 | Осуществление оперативного информирования о деятельности организации по управлению многоквартирными домами | В/01.5 | 5 |
|  |  |  | Обеспечение коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами | В/02.5 | 5 |
|  |  |  | Организация работы по раскрытию информации о деятельности по управлению многоквартирными домами | В/03.5 | 5 |
| C | Организация расчетов с потребителями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг | 5 | Осуществление расчетов с поставщиками жилищно-коммунальных услуг | С/01.5 | 5 |
|  |  |  | Осуществление расчетов с потребителями жилищно-коммунальных услуг | С/02.5 | 5 |
|  |  |  | Проведение работы по снижению задолженности потребителей за жилищно-коммунальные услуги | С/03.5 | 5 |
| D | Обеспечение контроля предоставления жилищно-коммунальных услуг | 5 | Осуществление диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов | D/01.5 | 5 |
|  |  |  | Осуществление контроля технического состояния многоквартирного дома и выполнения планов работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества | D/02.5 | 5 |
|  |  |  | Осуществление контроля качества коммунальных ресурсов | D/03.5 | 5 |
| E | Организация предоставления работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирных домов | 6 | Организация санитарного содержания многоквартирных домов и мероприятий по благоустройству придомовой территории | Е/01.6 | 6 |
|  |  |  | Организация надлежащего содержания и ремонта инженерных систем многоквартирных домов | Е/02.6 | 6 |
|  |  |  | Организация надлежащего содержания и ремонта конструктивных элементов многоквартирных домов | Е/03.6 | 6 |
| F | Руководство деятельностью по управлению многоквартирными домами | 7 | Проведение анализа эффективности управления многоквартирными домами | F/01.7 | 7 |
|  |  |  | Планирование деятельности по управлению многоквартирными домами | F/02.7 | 7 |
|  |  |  | Управление процессами реализации планов по управлению многоквартирными домами | F/03.7 | 7 |
|  |  |  | Организация взаимодействия с органами власти | F/04.7 | 7 |

***III. Характеристика обобщенных трудовых функций***

***3.1. Обобщенная трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Организация документационного сопровождения управления многоквартирными домами | Код | А | Уровень квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | Специалист по документационному сопровождению управления многоквартирными домамиСпециалист по ведению технической документации |
|  |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звенаилиСреднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование в области управления многоквартирным домом |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации не реже одного раза в три года |

 *Дополнительные характеристики*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 3343 | Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал |
| ОКСО | 2.08.02.01 | Строительство и эксплуатация зданий и сооружений |
|  | 2.08.02.11 | Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Общероссийский классификатор специальностей по образованию. |

***3.1.1. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Обеспечение ведения и хранения технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами | Код | А/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Регистрация и учет технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами, а также документов, свидетельствующих об исполнении требований нормативных правовых актов Российской Федерации к осуществлению деятельности по управлению многоквартирными домами (документация по управлению многоквартирными домами) в делопроизводстве организации |
|  | Составление графиков документооборота для документации по управлению многоквартирными домами |
|  | Контроль соблюдения правил оформления, ведения и актуализации (исполнения) в структурных подразделениях организации документации по управлению многоквартирными домами |
|  | Осуществление мероприятий по подготовке документов к уничтожению и архивному хранению |
|  | Оформление документации по управлению многоквартирными домами на оперативное хранение в делопроизводстве организации |
|  | Восстановление документации по управлению многоквартирными домами |
|  | Внесение сведений документации по управлению многоквартирными домами в программы и базы данных |
|  | Контроль соответствия данных информационных систем организации документации по управлению многоквартирными домами |
|  | Подготовка предложений по совершенствованию системы учета и хранения документации по управлению многоквартирными домами в организации |
|  | Осуществление процедур приема (передачи) технической и иной связанной с управлением многоквартирными домами документации от внешних организаций (внешним организациям) |
| Необходимые умения | Составлять перечень документации по управлению многоквартирными домами для структурных подразделений и организации в целом |
|  | Оформлять и регистрировать документацию по управлению многоквартирными домами |
|  | Использовать современные технологии учета и хранения документации |
|  | Составлять номенклатуру дел управляющей организации |
|  | Оформлять дела для текущего хранения в организации документации по управлению многоквартирными домами |
|  | Документировать факты утраты (отсутствия) документации по управлению многоквартирными домами |
|  | Восстанавливать документацию по управлению многоквартирными домами |
|  | Оформлять акты приема-передачи документации по управлению многоквартирными домами |
|  | Использовать организационные и технические средства для перевода в электронный вид документов |
|  | Работать в системе электронного документооборота организации |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникации и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие учет, ведение, актуализацию, хранение, процедуры приема-передачи документации по управлению многоквартирными домами |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие требования к оформлению документации по управлению многоквартирными домами |
|  | Состав документации по управлению многоквартирными домами |
|  | Стандарты Российской Федерации в области документационного обеспечения управления организаций |
|  | Основы документоведения |
|  | Правила оформления реквизитов деловых документов |
|  | Технологии работы с документами организации |
|  | Требования к оформлению документов на хранение в организации |
|  | Функциональные особенности систем электронного документооборота, используемых в сфере документационного обеспечения управления |
| Другие характеристики | - |

***3.1.2. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Организация работы по регистрационному учету пользователей помещений многоквартирных домов | Код | А/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Сбор необходимой информации по собственникам и нанимателям помещений в многоквартирном доме, а также по лицам, использующим общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров |
|  | Ведение учета сведений и документов собственникам и нанимателям помещений в многоквартирном доме, а также по лицам, использующим общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров |
|  | Прием от граждан документов регистрационного учета |
|  | Работа с документами регистрационного учета |
|  | Обработка и обновление необходимой информации по собственникам и нанимателям помещений в многоквартирном доме, а также по лицам, использующим общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров |
|  | Внесение регистрационных данных о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме в программы и базы данных |
|  | Ответственное хранение документов и сведений о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме, а также о лицах, использующих общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров, в электронном виде и (или) на бумажных носителях |
|  | Передача документов в органы внутренних дел |
| Необходимые умения | Обобщать и систематизировать информацию о собственниках и пользователях помещений в многоквартирном доме |
|  | Вести картотеку сведений о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме |
|  | Документировать процедуры приема-передачи документов |
|  | Вести прием граждан по вопросам регистрационного учета |
|  | Пользоваться базами данных для сбора, актуализации и хранения информации о собственниках и нанимателях |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации |
|  | Основы миграционного законодательства Российской Федерации |
|  | Требования законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных |
|  | Основы конфликтологии |
|  | Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
|  | Этика делового общения |
| Другие характеристики | - |

***3.1.3. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Организация работы по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг | Код | А/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Рассмотрение жалоб и предложений собственников и нанимателей помещений в многоквартирном доме по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг |
|  | Проведение осмотров общего имущества по жалобам и предложениям собственников и нанимателей помещений многоквартирных домов |
|  | Проведение осмотров жилых помещений по жалобам и предложениям собственников и нанимателей помещений многоквартирных домов |
|  | Привлечение специализированных организаций для получения экспертных заключений |
|  | Организация проведения мероприятий по результатам рассмотрения жалоб и предложений по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг и результатов комиссионного обследования общего имущества многоквартирных домов и экспертных заключений |
|  | Контроль исполнения мероприятий по жалобам и предложениям по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг |
|  | Внесение информации о работе по жалобам и обращениям пользователей в программы и базы данных |
|  | Информирование потребителей о результатах рассмотрения обращений по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг |
| Необходимые умения | Работать в системе электронного документооборота |
|  | Оформлять все виды организационно-распорядительной документации |
|  | Определять необходимые мероприятия для рассмотрения типичных жалоб и предложений собственников и нанимателей помещений в многоквартирном доме по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг |
|  | Определять порядок рассмотрения обращений в зависимости от формы и вида обращения |
|  | Составлять план мероприятий по контролю исполнения документов по обращениям потребителей с использованием возможностей программного обеспечения, используемого организацией |
|  | Составлять сводки об исполнении поставленных на контроль обращений и классификаторы причин неисполнения обращений пользователей жилых помещений |
|  | Документировать результаты осмотров состояния многоквартирных домов и объектов благоустройства |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", информационные системы общего пользования для осуществления коммуникаций в организации и с заявителями |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации и с заявителями |
|  | Основы документоведения |
|  | Методические документы и национальные стандарты в области работы с документацией и информацией в организации |
|  | Система документационного обеспечения управления органов государственной власти и организаций |
|  | Требования к качеству коммунальных услуг |
|  | Порядок планирования деятельности по содержанию многоквартирного дома |
|  | Нормативные правовые акты в области защиты прав потребителей |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства по обращениям, заявлениям и жалобам граждан в организациях |
|  | Современные формы коммуникаций с собственниками и нанимателями жилых помещений многоквартирных домов |
|  | Правила оформления и применения электронной цифровой подписи |
| Другие характеристики | - |

***3.2. Обобщенная трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Обеспечение взаимодействия с собственниками помещений и раскрытия информации о деятельности по управлению многоквартирными домами | Код | B | Уровень квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | Специалист по работе с собственниками помещенийСпециалист по раскрытию информации |
|  |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звенаилиСреднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование в области управления многоквартирным домом |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года в области управления многоквартирными домами при непрофильном среднем профессиональном образовании |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации не реже одного раза в три года |

 *Дополнительные характеристики*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 4229 | Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы |
| ОКСО | 2.08.02.11 | Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома |

***3.2.1. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Осуществление оперативного информирования о деятельности организации по управлению многоквартирными домами | Код | B/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Осуществление предварительной записи собственников и пользователей жилых помещений многоквартирных домов (заявителей) на личный прием по удаленным каналам коммуникации |
|  | Регистрация и обработка входящих контактов собственников и пользователей жилых помещений многоквартирных домов (заявителей) по удаленным каналам коммуникации, а также поступающих посредством личного обращения заявителей в офис организации |
|  | Сбор информации об имеющихся запросах (обращениях) от заявителя и статусе их рассмотрения |
|  | Оперативное предоставление актуальной информации по запросам (обращениям) заявителей по удаленным каналам коммуникации, а также оказание иной помощи заявителям по вопросам, связанным с управлением многоквартирным домом |
|  | Проведение систематизации и анализа входящих контактов для подготовки отчетности, представляемой руководству организации |
|  | Документирование входящих контактов, запросов заявителей и результатов их рассмотрения, в том числе ведение журнала личного приема |
|  | Внесение информации в программы и базы данных |
|  | Проведение опросов пользователей жилых помещений многоквартирных домов для выявления общественного мнения о качестве управления многоквартирными домами |
| Необходимые умения | Использовать эффективные формы сбора информации о собственниках и пользователях помещений в многоквартирном доме |
|  | Пользоваться персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций с пользователями многоквартирных домов |
|  | Предоставлять заявителям актуальную информацию общего характера о деятельности по управлению многоквартирным домом |
|  | Вносить информацию в программы и базы данных организации |
|  | Формировать письменные ответы на запросы собственников и нанимателей помещений в многоквартирном доме |
|  | Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач |
|  | Управлять конфликтными ситуациями в процессе делового общения |
|  | Обобщать и систематизировать информацию о запросах собственников и нанимателей помещений в многоквартирном доме |
|  | Пользоваться программным обеспечением для сбора, актуализации и хранения информации |
| Необходимые знания | Внутренние стандарты и методические документы в сфере коммуникации с пользователями жилых помещений многоквартирных домов |
|  | Жилищное законодательство Российской Федерации в области управления, содержания и ремонта многоквартирных домов |
|  | Требования законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных |
|  | Основы психологии сотрудничества и конфликтологии |
|  | Основы документоведения |
|  | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций с пользователями жилых помещений многоквартирных домов |
| Другие характеристики | - |

***3.2.2. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Обеспечение коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами | Код | B/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Осуществление учета сведений о составе советов многоквартирных домов и инициативных собственников и нанимателей, общественная деятельность которых направлена на сохранность многоквартирных домов, повышение безопасности и комфортности проживания |
|  | Осуществление ведения, учета и оперативного хранения технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирного дома в части работы с собственниками помещений многоквартирных домов |
|  | Внесение информации о работе с собственниками многоквартирного дома в программы и базы данных |
|  | Проведение приема представителей советов многоквартирных домов, собственников помещений по вопросам содержания и ремонта многоквартирного дома |
|  | Подготовка проекта плана работы с советами, инициативными собственниками и нанимателями многоквартирных домов, общественная деятельность которых направлена на сохранность многоквартирных домов, повышение безопасности и комфортности проживания |
|  | Координация подготовки проектов документов, предложений для собственников помещений по вопросам повышения уровня безопасности и комфортности проживания, энергосбережения и энергоэффективности, сохранности, эффективного использования общего имущества многоквартирного дома |
|  | Согласование с ответственными представителями собственников помещений проектов договоров, планов работ, документов, связанных с управлением многоквартирным домом, для рассмотрения общим собранием собственников помещений |
|  | Проведение общих собраний собственников помещений многоквартирного дома |
|  | Осуществление сбора информации об исполнении планов содержания и ремонта общего имущества, вопросах, связанных с управлением многоквартирным домом |
|  | Предоставление собственникам помещений в многоквартирном доме информации об исполнении обязательств по управлению многоквартирным домом |
|  | Ознакомление ответственных представителей собственников помещений в многоквартирном доме с документами по управлению многоквартирным домом и использованию общего имущества в многоквартирном доме арендаторами |
|  | Содействие в организации и проведении органами государственной власти и местного самоуправления мероприятий, направленных на выявление инициативных собственников и развитие самоуправления в многоквартирном доме |
|  | Проведение совместной работы с ответственными представителями собственников по контролю объемов и качества жилищно-коммунальных услуг |
|  | Проведение совместной работы с ответственными представителями собственников по профилактике нарушений правил пользования жилыми помещениями, общим имуществом в многоквартирном доме, безопасности проживания |
| Необходимые умения | Обеспечивать коммуникации с собственниками жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме при обсуждении и согласовании документов и вопросов, касающихся управления, содержания и ремонта многоквартирного дома |
|  | Выбирать оптимальные формы коммуникаций с собственниками помещений в многоквартирном доме при организации и проведении общих собраний собственников помещений, обеспечении доступа ответственных представителей собственников помещений к документам по управлению многоквартирным домом |
|  | Организовывать прием представителей собственников помещений многоквартирного дома в помещении организации |
|  | Работать с большим массивом информационных данных |
|  | Вести техническую и иную документацию, связанную с управлением многоквартирным домом в части работы с собственниками помещений многоквартирных домов, и обеспечивать ее оперативное хранение в соответствии со стандартами делопроизводства организации |
|  | Готовить проекты писем по обращениям собственников и нанимателей многоквартирного дома |
|  | Взаимодействовать с коллегами при сборе и обобщении информации для собственников помещений многоквартирных домов |
|  | Формировать взаимодействие с коллективами собственников помещений многоквартирных домов на основе психологии сотрудничества |
|  | Составлять реестры собственников для проведения общих собраний |
|  | Составлять сообщения о проведении общего собрания и результатах общих собраний собственников помещений многоквартирного дома |
|  | Информировать собственников помещений многоквартирных домов о проведении собрания и результатах рассмотрения вопросов на общем собрании собственников помещений многоквартирного дома |
|  | Обеспечивать порядок рассмотрения вопросов повестки дня на общем собрании собственников помещений многоквартирного дома |
|  | Составлять протоколы общих собраний собственников помещений многоквартирного дома |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для проведения общих собраний и осуществления коммуникаций с собственниками многоквартирных домов |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для проведения общих собраний и осуществления коммуникаций с собственниками многоквартирных домов |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие правила пользования жилыми помещениями, общим имуществом в многоквартирном доме, вопросы безопасности проживания |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие участие представителей собственников в управлении многоквартирными домами |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие организацию, проведение, подведение итогов и документирование и хранение решений общих собраний |
|  | Порядок владения, распоряжения общим имуществом, использования общего имущества собственниками многоквартирного дома |
|  | Стандарты делопроизводства в организациях |
|  | Правила деловой переписки и письменного этикета |
|  | Методы взаимодействия управляющей организации собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме |
|  | Механизмы согласования интересов и позиций заинтересованных сторон в процессе управления многоквартирным домом |
|  | Законодательство Российской Федерации и положения локальных нормативных актов о защите персональных данных |
|  | Основы психологии сотрудничества |
|  | Основы конфликтологии |
|  | Правила делового общения и речевого этикета |
| Другие характеристики | - |

***3.2.3. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Организация работы по раскрытию информации о деятельности по управлению многоквартирными домами | Код | B/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Организация сбора данных от структурных подразделений организации для раскрытия информации о деятельности организации |
|  | Предоставление собственникам помещений в многоквартирном доме отчетов об исполнении обязательств по управлению многоквартирным домом с периодичностью и в объеме, которые установлены решением собрания и договором управления многоквартирным домом |
|  | Проведение обобщения и анализа сводной информации для раскрытия информации о деятельности организации |
|  | Проверка достоверности сведений, содержащихся в информационных системах организации |
|  | Согласование сведений о деятельности организации, подлежащих размещению в рамках требования законодательства Российской Федерации о раскрытии информации, с руководством организации |
|  | Размещение сведений о деятельности организации, подлежащих размещению в рамках требования законодательства Российской Федерации о раскрытии информации, в информационных ресурсах |
|  | Подготовка сведений о деятельности организации, подлежащих размещению в рамках требования законодательства Российской Федерации о раскрытии информации, для размещения на специальных информационных носителях информации в жилищном фонде и в организации |
|  | Организация размещения сведений о деятельности организации, подлежащих размещению в рамках требования законодательства Российской Федерации о раскрытии информации, на специальных информационных носителях информации в жилищном фонде и в организации |
|  | Организация хранения сведений о деятельности организации, подлежащих размещению в рамках требования законодательства Российской Федерации о раскрытии информации, размещаемых на специальных информационных носителях информации в жилищном фонде и в организации |
| Необходимые умения | Работать с большим массивом информационных данных |
|  | Работать в системе электронного документооборота организации |
|  | Работать с государственной информационной системой жилищно-коммунального хозяйства |
|  | Документировать исполнения требований жилищного законодательства Российской Федерации и условий договоров в части коммуникаций с собственниками многоквартирных домов |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирными домами, требования к раскрытию информации о деятельности организации |
|  | Методические документы и национальные стандарты в области работы с документацией и информацией в организации |
|  | Порядок обращения с нормативной, нормативно-технической документацией по многоквартирному дому |
|  | Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
| Другие характеристики |  |

***3.3. Обобщенная трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Организация расчетов с потребителями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг | Код | С | Уровень квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | Специалист по расчетам |
|  |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звенаилиСреднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование в области управления многоквартирным домом |
| Требования к опыту практической работы | Не менее двух лет в области управления многоквартирными домами при непрофильном среднем профессиональном образовании |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации не реже одного раза в три года |

 *Дополнительные характеристики*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 4312 | Служащие по обработке статистической, финансовой и страховой информации и ведению расчетов |
| ЕКС | - | Экономист |
| ОКПДТР | 27743 | Экономист по договорной и претензионной работе |
| ОКСО | 2.08.02.11 | Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома |
|  | 5.38.02.01 | Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов. |

***3.3.1. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Осуществление расчетов с поставщиками жилищно-коммунальных услуг | Код | C/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Анализ финансовой информации и консолидация средств управляющей организации для расчетов с подрядными и ресурсоснабжающими организациями |
|  | Определение размера периодических платежей за оказанные услуги, выполненные работы и предоставленные коммунальные ресурсы |
|  | Оформление расчетов с подрядными и ресурсоснабжающими организациями |
|  | Начисление штрафных санкций подрядным и ресурсоснабжающим организациям за несвоевременное и некачественное выполнение работ и услуг в многоквартирном доме |
|  | Ведение пообъектного учета расходов на содержание, текущий и капитальный ремонт общего имущества и на оплату коммунальных ресурсов |
|  | Внесение информации в программы и базы данных |
|  | Формирование итоговых документов для представления на общем собрании собственников многоквартирного дома по форме, в объемах и сроках, определенных условиями договора управления |
| Необходимые умения | Применять программные средства для оформления и осуществления расчетов за потребленные коммунальные ресурсы, оказанные услуги и выполненные работы в многоквартирном доме |
|  | Вырабатывать варианты решений при предъявлении штрафных санкций во взаимозачетах с подрядными и ресурсоснабжающими организациями, оценивать риски, связанные с их реализацией |
|  | Документировать исполнение требований жилищного законодательства Российской Федерации и условий договоров в части расчетов с подрядными и ресусоснабжающими организациями |
|  | Составлять калькуляции на работы и услуги по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирных домов |
|  | Прогнозировать динамику поступления финансовых средств на счета управляющей организации |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации |
|  | Оптимизировать финансовые потоки при осуществлении расчетов с подрядными и ресурсоснабжающими организациями |
| Необходимые знания | Правила предоставления коммунальных услуг |
|  | Гражданское законодательство Российской Федерации в объеме, необходимом для ведения профессиональной деятельности |
|  | Нормативные правовые акты по тарифному регулированию |
|  | Основы экономики в управлении недвижимостью |
|  | Методология расчетов стоимости работ и услуг по содержанию общего имущества многоквартирного дома |
|  | Технологии обработки информации с использованием средств вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации |
| Другие характеристики | - |

***3.3.2. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Осуществление расчетов с потребителями жилищно-коммунальных услуг | Код | C/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Внесение данных о собственниках и нанимателях помещений многоквартирного дома в программы и базы данных для создания лицевых счетов |
|  | Информирование собственников и нанимателей помещений по вопросам качества, тарифов и стоимости жилищно-коммунальных услуг |
|  | Начисление обязательных платежей и взносов, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и коммунальных услуг, каждому владельцу лицевого счета с учетом прав граждан на получение льгот и компенсаций |
|  | Оформление платежных документов и направление их собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме для оплаты |
|  | Проведение консультаций по вопросам начислений за жилищно-коммунальные услуги |
|  | Формирование отчетных данных по итогам месяца о начислении обязательных платежей и взносов и обновление базы данных для следующего расчетного периода |
|  | Ведение пообъектного учета средств, поступающих от собственников помещений, нанимателей жилых помещений и арендаторов |
|  | Рассмотрение жалоб и заявлений граждан по вопросам оплаты содержания и ремонта общего имущества и за коммунальные услуги |
|  | Выдача документов, перечень которых указан в договоре управления, лицам, имеющим право на получение таких документов |
| Необходимые умения | Анализировать финансовую информацию и контролировать поступление платежей за жилищно-коммунальные услуги; вводить полученную информацию в базу данных |
|  | Производить расчет размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, коммунальные услуги на основе данных лицевых счетов и сведений об использовании жилых помещений и потребленных коммунальных услуг |
|  | Корректировать размер платы за содержание и ремонт жилого помещения, платы за коммунальные услуги в случае их ненадлежащего качества и (или) перерывов, превышающих допустимую продолжительность их не предоставления; при изменении тарифов и нормативов на коммунальные ресурсы; при временном отсутствии потребителя; при изменении размера льгот; после сверок показаний приборов учета ежемесячно передаваемым данным |
|  | Применять программные средства и информационные технологии при начислении обязательных платежей, взносов и пеней, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и коммунальных услуг, и при оформлении платежных документов |
|  | Документировать исполнение требований жилищного законодательства Российской Федерации и условий договоров в части ведения расчетов с потребителями жилищно-коммунальных услуг |
|  | Использовать результаты оценки качества выполнения работ, услуг и режимов предоставления коммунальных ресурсов для корректировки размера платы за жилье и коммунальные услуги |
|  | Выбирать оптимальные формы коммуникаций при рассмотрении заявлений и обращений граждан по вопросам оплаты работ и услуг по содержанию и ремонту и коммунальных услуг |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирными домами |
|  | Правила предоставления коммунальных услуг |
|  | Порядок представления льгот и субсидий собственникам и нанимателям многоквартирного дома |
|  | Порядок осуществления перерасчетов за жилищно-коммунальные услуги |
|  | Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
|  | Методы хранения и архивирования технической и иной, связанной с управлением многоквартирным домом, документации |
|  | Правила приема-передачи технической и иной, связанной с управлением многоквартирным домом документации |
|  | Требования законодательства Российской Федерации о защите персональных данных |
|  | Основы психологии и конфликтологии |
| Другие характеристики | - |

***3.3.3. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Проведение работы по снижению задолженности потребителей за жилищно-коммунальные услуги | Код | C/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Планирование мероприятий по снижению задолженности за жилищно-коммунальные услуги |
|  | Информирование должников о наличии задолженности |
|  | Контроль своевременности поступления платежей по соглашениям о рассрочке платежей |
|  | Планирование мероприятий по установлению числа лиц, проживающих в жилых помещениях |
|  | Планирование мероприятий по ограничению предоставления коммунальных услуг должникам |
|  | Сбор документов для взыскания задолженности в судебном порядке |
|  | Контроль поступления платежей на основании решений суда и взаимодействие со службами судебных приставов |
|  | Внесение сведений о задолженности потребителей в программы и базы данных |
|  | Выявление недостающей информации и информации, требующей проверки |
|  | Внесение сведений по работе с должниками за жилищно-коммунальные услуги в программы и базы данных |
| Необходимые умения | Пользоваться методами экспертно-аналитической работы |
|  | Использовать правовые поисковые системы для проведения анализа материалов судебной практики |
|  | Документировать исполнение требований жилищного законодательства Российской Федерации и условий договоров в части ведения работы по снижению задолженности потребителей |
|  | Обосновывать юридическую позицию об обязанности оплаты жилищно-коммунальных услуг |
|  | Контролировать работу по доставке платежных документов, по сбору, обработке и анализу информации о качестве предоставляемых услуг |
|  | Составлять договора (соглашения) с собственниками жилых помещений на реструктуризацию долгов |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
| Необходимые знания | Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах |
|  | Способы оплаты жилищно-коммунальных услуг |
|  | Правила изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими допустимую продолжительность их не предоставления |
|  | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие правила подачи документов в суд |
|  | Правила и методы текущего и перспективного планирования производственно-хозяйственной деятельности организации |
|  | Основы гражданско-правовых отношений |
|  | Основы миграционного законодательства Российской Федерации |
|  | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность по начислениям за жилищно-коммунальные услуги |
|  | Основы психологии и конфликтологии |
|  | Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
|  | Этика делового общения и правила ведения переговоров |
| Другие характеристики |  |

***3.4. Обобщенная трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Обеспечение контроля предоставления жилищно-коммунальных услуг | Код | D | Уровень квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | Специалист по жилищному фондуСпециалист диспетчерской службы |
|  |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звенаилиВысшее образование - бакалавриатилиСреднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование в области управления многоквартирным домомилиВысшее образование (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование в области управления многоквартирным домом |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года в области управления многоквартирными домами при среднем профессиональном образовании |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительное профессиональное образование -программы повышения квалификации не реже одного раза в три года |

 *Дополнительные характеристики*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 2142 | Инженеры по гражданскому строительству |
| ЕКС | - | Инженер по ремонту |
| ОКПДТР | 22446 | Инженер |
| ОКСО | 2.08.02.01 | Строительство и эксплуатация зданий и сооружений |
|  | 2.08.02.11 | Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома |
|  | 2.08.03.01 | Строительство |
|  | 5.38.03.10 | Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура |
|  | 5.43.03.01 | Сервис |

***3.4.1. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Осуществление диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов | Код | D/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Повседневный (текущий) контроль за работой внутридомовых инженерных систем и оборудования многоквартирных домов и качества коммунальных ресурсов, в том числе по сигналам, поступающим на панель управления автоматизированных систем диспетчерского контроля и управления (АСДКУ) |
|  | Контроль качества коммунальных ресурсов на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, в том числе по сигналам, поступающим на панель управления АСДКУ |
|  | Передача с панели управления информации в соответствии с алгоритмами функционирования АСДКУ |
|  | Прием и регистрация заявок собственников и пользователей помещений многоквартирного дома по вопросам, связанным с предоставлением коммунальных услуг, содержанием общего имущества в многоквартирном доме, оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, а также об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем |
|  | Прием и регистрация заявок собственников и пользователей помещений многоквартирного дома о неисправностях инженерных систем и оборудования, нарушениях качества коммунальных услуг, аварийных ситуациях в жилых и нежилых помещениях |
|  | Ведение технической и иной документации, связанной с диспетчерским контролем состояния многоквартирных домов, информационных баз данных о неисправностях и аварийных ситуациях, ходе работ по их устранению |
|  | Оперативное информирование заявителей о планируемых работах и сроках проведения работ по заявкам |
|  | Мониторинг плановых и аварийных отключений инженерных систем и оборудования многоквартирных домов |
|  | Подготовка сводок об отключениях руководству и информирование пользователей многоквартирных домов о проводимых мероприятиях по устранению чрезвычайных и аварийных ситуаций, планируемых сроках восстановления работы инженерных систем и оборудования, качества коммунальных ресурсов |
|  | Принятие оперативных мер по обеспечению безопасности граждан и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов в случае возникновения чрезвычайных, аварийных ситуаций или появления угрозы их возникновения |
|  | Оповещение руководства организации, оперативных и экстренных служб, органов местного самоуправления и исполнительной власти, диспетчерских служб о чрезвычайных, аварийных ситуациях, несчастных случаях, вызов скорой медицинской помощи (при необходимости) |
|  | Оповещение аварийных служб ресурсоснабжающих организаций при поступлении сигналов об аварии или повреждении внутридомовых инженерных систем |
|  | Информирование руководства организации, подрядных организаций и аналогичной службы более высокого уровня управления (центральной диспетчерской службы) о результатах анализа и фактах ненадлежащего качества предоставления услуг |
|  | Выдача заданий персоналу на выполнение работ по устранению неисправностей инженерных систем и оборудования, оборудования системы диспетчерского контроля |
|  | Выдача заданий персоналу на выполнение работ по устранению неисправностей инженерных систем и оборудования по заявкам пользователей жилых помещений |
|  | Координация действий работников экстренных служб, обслуживающих организаций и аварийных служб при локализации аварийных ситуаций, при произошедших несчастных случаях на лифтах или инженерном оборудовании |
|  | Контроль исполнения заявок, устранения неисправностей и аварийных ситуаций |
|  | Проверка устранения неисправностей и аварийных ситуаций |
|  | Проверка качества выполнения заявок от пользователей жилых помещений |
|  | Хранение технической и иной, связанной с управлением многоквартирным домом, документации, в части диспетчерского обслуживания многоквартирных домов |
|  | Обеспечение наличия и сохранности аварийного запаса материалов и оборудования диспетчерской службы организации |
|  | Осуществление информирования заявителей об исполнении заявок и устранении аварийных и чрезвычайных ситуаций и ознакомления с журналом регистрации заявок |
| Необходимые умения | Использовать оборудование диспетчера и средства оргтехники |
|  | Работать в АСДКУ |
|  | Документально оформлять прием и исполнение заявок от пользователей жилых помещений по вопросам содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме, о неисправностях инженерных систем и оборудования, авариях и чрезвычайных ситуациях |
|  | Документировать исполнение требований жилищного законодательства Российской Федерации и условий договоров в части работы по диспетчерскому контролю |
|  | Передавать и получать информацию по различным каналам связи |
|  | Использовать программное обеспечение системы диспетчерского контроля |
|  | Составлять план действий по координации работы специалистов организации и аварийных служб в типичных аварийных ситуациях на инженерных системах и чрезвычайных ситуациях |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
|  | Анализировать информацию о приеме, передаче и выполнении заявок по вопросам содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме, о неисправностях инженерных систем и оборудования, авариях и чрезвычайных ситуациях |
| Необходимые знания | Назначение и принцип работы АСДКУ |
|  | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программы и базы данных, программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для регистрации заявок и аварийных ситуаций, осуществления коммуникаций с пользователями помещений многоквартирных домов |
|  | Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда |
|  | Порядок приема и контроля выполнения заявок пользователей помещений по вопросам содержания и ремонта, безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов, о неисправностях инженерных систем и оборудования многоквартирных домов |
|  | Перечень и содержание нормативной технической документации, инструктивно-методических материалов по вопросам диспетчерского контроля |
|  | Современные способы связи и обмена информацией с экстренными (аварийными) службами |
|  | Порядок действий диспетчера при возникновении чрезвычайных ситуаций |
|  | Основы психологии и конфликтологии |
|  | Порядок учета неисправностей инженерных систем и оборудования многоквартирных домов |
| Другие характеристики | - |

***3.4.2. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Осуществление контроля технического состояния многоквартирного дома и выполнения планов работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества | Код | D/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Проверка деятельности подрядных организаций по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Подготовка заданий для исполнителей услуг и работ |
|  | Осмотр общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Документальное оформление результатов проверки качества и своевременности оказания услуг, выполнения работ |
|  | Планирование работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Подготовка предложений для корректировки размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, платы за коммунальные услуги в случае их ненадлежащего качества и (или) перерывов, превышающих допустимую продолжительность их не предоставления |
|  | Подготовка предложений по перечню (корректировке перечня) работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Подготовка предложений по корректировке, перезаключению и расторжению договоров с арендаторами общего имущества в многоквартирном доме, подрядными организациями |
|  | Контроль соблюдения правил пользования жилыми помещениями и общим имуществом в многоквартирном доме |
|  | Ведение технической и иной, связанной с управлением многоквартирными домами, документации документации |
|  | Внесение данных технической и иной, связанной с управлением многоквартирными домами, документации в программы и базы данных |
|  | Проверка качества коммунальных услуг |
|  | Представление интересов организации при проверках государственных контролирующих органов |
| Необходимые умения | Проверять качество коммунальных услуг по обращениям потребителей |
|  | Актировать типичные аварийные ситуации, которые приводят к нанесению ущерба имуществу собственников и пользователей многоквартирного дома |
|  | Документировать результаты проверок технического состояния многоквартирного дома и результаты работы порядных организаций |
|  | Разрабатывать подходы к изменению договорных отношений с подрядными и ресурсоснабжающими организациями с использованием специальных знаний и экспертных источников информации |
|  | Выбирать оптимальные формы коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных ресурсов и технического обслуживания и ремонта внутридомовых инженерных систем |
|  | Документировать исполнение требований жилищного законодательства Российской Федерации и условий договоров в части контроля технического состояния многоквартирного дома и выполнения планов работ и услуг по содержанию и ремонту |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием средств вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда |
|  | Правила пользования жилыми помещениями |
|  | Требования к качеству коммунальных услуг |
|  | Правила производства работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Порядок осуществления перепланировок и переоборудования жилых и нежилых помещений многоквартирного дома |
|  | Правила предоставления коммунальных услуг |
|  | Основы строительной физики и механики грунтов |
|  | Основы гидравлики и вентиляции |
|  | Дефекты и неисправности инженерных систем и конструктивных элементов многоквартирного дома |
|  | Строительные материалы и технологии устранения дефектов и неисправностей инженерных систем, оборудования и конструктивных элементов многоквартирного дома |
|  | Основы конфликтологии |
|  | Этика делового общения и правила деловых переговоров |
|  | Виды, структура и содержание итоговых документов по контролю собственниками помещений качества работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, предоставления коммунальных ресурсов и использования помещений арендаторами |
| Другие характеристики | - |

***3.4.3. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Осуществление контроля качества коммунальных ресурсов | Код | D/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Оценка режимов потребления, количества и качества поступающих коммунальных ресурсов на основании информации, поступающей на панель управления системы учета и регулирования коммунальных ресурсов |
|  | Оценка режимов потребления, количества и качества поступающих коммунальных ресурсов на основании, данных контрольно-измерительных приборов (КИП) |
|  | Оценка состояния объектов системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов на основании информации, поступающей на панель управления системы учета и регулирования коммунальных ресурсов |
|  | Проверка качества поступающих в многоквартирный дом коммунальных ресурсов с привлечением представителей ресурсоснабжающих и специализированных организаций |
|  | Проверка соответствия показаний квартирных приборов учета потребления коммунальных ресурсов сведениям, передаваемым ежемесячно пользователями помещений |
|  | Снятие показаний общедомовых приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов |
|  | Осмотр систем учета и регулирования коммунальных ресурсов |
|  | Устранение в ходе осмотра выявленных неисправностей, нарушений, не требующих отключения приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов, КИП |
|  | Формирование исполнителям заданий по техническому обслуживанию и текущему ремонту приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов, КИП |
|  | Планирование поверок, ремонта и замены общедомовых приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов, КИП |
|  | Ввод в эксплуатацию приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов, КИП |
|  | Ведение технической и иной, связанной с управлением многоквартирного дома, документации, в части обслуживания приборов учета, КИП и контролем качества коммунальных ресурсов |
|  | Подготовка документов для претензионной работы |
| Необходимые умения | Идентифицировать информацию, поступающую на панель управления системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов |
|  | Документировать исполнение требований актов жилищного законодательства Российской Федерации и условий договоров в части работы по контролю качества поступающих коммунальных ресурсов |
|  | Определять количество и показатели качества поступающих коммунальных ресурсов |
|  | Определять нештатные ситуации системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов |
|  | Обрабатывать информацию, поступающую на панель управления системы учета и регулирования потребления поступающих коммунальных ресурсов, с применением системы электронного учета |
|  | Пользоваться специализированным программным обеспечением системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов с заданными параметрами |
|  | Распознавать все нештатные ситуации, регистрируемые приборами учета и КИП |
|  | Составлять акты о нарушении (снижении) качества подачи ресурсов и подготавливать документы для перерасчета платы граждан в связи со снижением качества подаваемых ресурсов |
|  | Вести документацию по учету выявленных неисправностей оборудования системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов |
|  | Определять отсутствие внешних повреждений и надежность механических соединений, целостность электрических соединений приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов |
|  | Определять наличие утечки в местах присоединения приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов |
|  | Идентифицировать неисправности приборов учета и регулирования коммунальных ресурсов, КИП |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием средств вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации |
|  | Законодательство Российской Федерации о единстве измерений |
|  | Правила предоставления коммунальных услуг |
|  | Требования к качеству коммунальных ресурсов |
|  | Требования, предъявляемые к оформлению отчетных документов в соответствии с договорами ресурсоснабжения |
|  | Виды, назначение, устройство, принципы работы приборов учета и регулирования потребления энергоресурсов, КИП |
|  | Технология и техника обслуживания систем учета и регулирования потребления энергоресурсов |
|  | Принципы автоматического регулирования потребления энергоресурсов |
|  | Расчетные значения (минимальные и максимальные) потребления коммунальных ресурсов |
|  | Расчетный температурный график подачи теплоносителя и воды |
| Другие характеристики | - |

***3.5. Обобщенная трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Организация предоставления работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирных домов | Код | E | Уровень квалификации | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | Начальник (руководитель) эксплуатационного (ремонтно-эксплуатационного) подразделения (службы)Начальник отдела технической эксплуатацииНачальник производственно-технического отделаНачальник отдела благоустройстваИнженер по благоустройству и озеленению территорий домовладений |
|  |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - бакалавриатилиВысшее образование (непрофильное) - бакалавриат и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности |
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех лет в области управления многоквартирными домами |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительное профессиональное образование -программы повышения квалификации не реже одного раза в два года |

 *Дополнительные характеристики*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1439 | Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы |
| ЕКС | - | Начальник отдела |
| ОКПДТР | 22647 | Инженер по организации эксплуатации и ремонту зданий и сооружений |
| ОКСО | 2.08.03.01 | Строительство |
|  | 5.38.03.10 | Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура |
|  | 5.43.03.01 | Сервис |

***3.5.1. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Организация санитарного содержания многоквартирных домов и мероприятий по благоустройству придомовой территории | Код | E/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Обоснование оказания выбора способа услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Определение исполнителей (подрядчиков) работ и услуг |
|  | Осуществление мероприятий для заключения договоров с региональным оператором по сбору, транспортировке, хранению и утилизации твердых бытовых отходов, а также специализированными организациями по дератизации, дезинсекции |
|  | Материально-техническое обеспечение выполнения плановых заданий |
|  | Проведение плановых и внеплановых осмотров общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Подготовка предложений для собственников по планам содержания и текущего ремонта элементов благоустройства и территории, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме |
|  | Подготовка предложений для собственников по вопросам благоустройства и содержания зеленых насаждений |
|  | Подготовка отчетов по выполнению плановых заданий |
|  | Проверка выполнения мероприятий по санитарному содержанию, летней и зимней уборке территории, озеленению |
|  | Подготовка материальной базы организации для проведения зимней и летней уборки |
| Необходимые умения | Использовать наиболее эффективные способы выполнения работ и оказания услуг по содержанию и ремонту многоквартирного дома |
|  | Оценивать квалификационный уровень персонала подрядной организации, осуществляющей работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Конкретизировать цели и задачи подрядной организации, выполняющей работы и услуги по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда по вопросам санитарного содержания, озеленения и благоустройства общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Санитарные нормы и правила проведения работ по санитарному содержанию помещений общего имущества, инженерных систем сбора твердых коммунальных отходов |
|  | Территориальные схемы обращения с твердыми коммунальными отходами |
|  | Технологии в благоустройстве и озеленении территорий |
|  | Технологии сбора и вывоза мусора |
|  | Технологии проведения озеленительных работ |
|  | Требования охраны труда |
| Другие характеристики | - |

***3.5.2. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Организация надлежащего содержания и ремонта инженерных систем многоквартирных домов | Код | E/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Обоснование способа оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Определение исполнителей (подрядчиков) работ и услуг |
|  | Материально-техническое обеспечение выполнения плановых заданий |
|  | Плановый и внеплановый осмотр общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Подготовка предложений для собственников по планам содержания и текущего ремонта инженерных систем, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Подготовка предложений для собственников по вопросам энергосбережения, применения новых материалов, современного оборудования при организации ремонтных работ |
|  | Подготовка отчетов по выполнению плановых заданий |
|  | Проверка выполнения мероприятий по содержанию и текущему ремонту многоквартирных домов |
|  | Подготовка инженерных систем многоквартирных домов к сезонной эксплуатации |
|  | Разработка заданий для исполнителей услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
| Необходимые умения | Использовать наиболее эффективные способы выполнения работ и оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Оценивать квалификационный уровень персонала подрядной организации, осуществляющей работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Определять способы устранения неисправностей и дефектов инженерных систем на основе современных строительных технологий и материалов |
|  | Управлять взаимодействием с подрядными организациями для надлежащего исполнения обязательств по договорам |
|  | Разрабатывать подходы, включая нестандартные, к выполнению трудовых заданий посредством использования специальных знаний и экспертных источников информации |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирными домами |
|  | Основы конфликтологии при взаимодействии с собственниками помещений многоквартирного дома |
|  | Номенклатура и свойства материалов, применяемых в строительных конструкциях |
|  | Порядок разработки и сопровождения производственно-технической документации |
|  | Правила определения физического и морального износа зданий |
|  | Строительные нормы и правила, своды правил |
|  | Технология строительных работ |
|  | Дефекты и неисправности инженерных систем многоквартирного дома и технологии их устранения |
|  | Основы строительной физики и механики грунтов |
|  | Основы гидравлики и вентиляции |
|  | Требования охраны труда |
|  | Нормы и правила пожарной безопасности при проведении ремонтных работ |
|  | Правила и нормы технической эксплуатации многоквартирных домов |
| Другие характеристики | - |

***3.5.3. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Организация надлежащего содержания и ремонта конструктивных элементов многоквартирных домов | Код | E/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Обоснование способа оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Определение исполнителей (подрядчиков) работ и услуг |
|  | Материально-техническое обеспечение выполнения плановых заданий |
|  | Подготовка плановых и внеплановых осмотров общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Подготовка предложений для собственников по планам содержания и текущего ремонта элементов благоустройства и территории, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Подготовка предложений для собственников по вопросам энергосбережения, применения новых материалов, современного оборудования при организации ремонтных работ |
|  | Подготовка отчетов по выполнению плановых заданий |
|  | Проверка выполнения мероприятий по содержанию и текущему ремонту многоквартирных домов |
| Необходимые умения | Читать проектную документацию |
|  | Использовать современные технологии учета и хранения технической и иной документации |
|  | Анализировать качество и объемы выполненных работ |
|  | Определять способы устранения неисправностей и дефектов конструктивных элементов на основе современных строительных технологий и материалов |
|  | Анализировать результаты выполненных работ на соответствие исполнительной и технической документации |
|  | Осуществлять контроль качества выполнения работ |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по организации капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Основы конфликтологии при взаимодействии с собственниками многоквартирного дома |
|  | Номенклатура и свойства материалов, применяемых в строительных конструкциях |
|  | Порядок разработки и сопровождения производственно-технической документации |
|  | Правила определения физического и морального износа зданий |
|  | Строительные нормы и правила, своды правил |
|  | Технология строительных работ |
|  | Дефекты и неисправности конструктивных элементов многоквартирного дома и технологии их устранения |
|  | Основы строительной физики и механики грунтов |
|  | Основы гидравлики и вентиляции |
|  | Требования охраны труда |
| Другие характеристики | - |

***3.6. Обобщенная трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Руководство деятельностью по управлению многоквартирными домами | Код | F | Уровень квалификации | 7 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | ДиректорГенеральный директорУправляющий многоквартирным домом |
|  |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - магистратураилиВысшее образование (непрофильное) - магистратура и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности |
| Требования к опыту практической работы | Не менее пяти лет в области жилищно-коммунального хозяйства, строительства, в том числе не менее двух лет на руководящих должностях |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю деятельности не реже одного раза в три годаЗаместитель генерального директора, заместитель директора могут выполнять трудовые функции руководителя исходя из специфики организации |

 *Дополнительные характеристики*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1120 | Руководители учреждений, организаций и предприятий |
| ЕКС | - | Директор (генеральный директор, управляющий) предприятия |
| ОКПДТР | 20560 | Генеральный директор предприятия |
|  | 21495 | Директор (начальник, управляющий) предприятия |
| ОКСО | 2.08.04.01 | Строительство |
|  | 5.38.04.10 | Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура |
|  | 5.43.04.01 | Сервис |

***3.6.1. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Проведение анализа эффективности управления многоквартирными домами | Код | F/01.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Мониторинг параметров безопасности и сохранности многоквартирных домов |
|  | Проведение анализа обращений потребителей жилищно-коммунальных услуг |
|  | Проведение анализа эффективности системы взаимодействия с потребителями |
|  | Проведение анализа деятельности подрядных организаций |
|  | Проведение оценки деятельности руководителей организации |
|  | Проведение оценки кадрового потенциала организации |
|  | Подготовка организации к независимой оценке качества работ и услуг; подготовка персонала к независимой оценке квалификации, внедрению систем менеджмента качества |
|  | Проведение оценки изменений проектных характеристик и потребительских свойств многоквартирного дома за плановый период управления |
|  | Подготовка аналитических материалов о деятельности по управлению многоквартирными домами |
|  | Проведение анализа работы организации по предписаниям контролирующих органов |
| Необходимые умения | Выбирать оптимальные формы коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ |
|  | Определять формы контроля в зависимости от квалификации исполнителя |
|  | Организовывать независимую оценку квалификаций и аттестацию сотрудников |
|  | Разрабатывать варианты решений по корректировке взаиморасчетов с подрядными организациями, оценивать последствия их реализации |
|  | Разрабатывать подходы к изменению договорных отношений с подрядными и специализированными организациями с использованием специальных знаний и экспертных источников информации |
|  | Выявлять и предотвращать ситуации возникновения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов |
|  | Выявлять коррупционные риски и определять пути их минимизации |
|  | Оценивать свою деятельность с точки зрения эффективности ее конечных результатов |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций с потребителями, с сотрудниками организации |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирными домами |
|  | Нормативные правовые акты технического регулирования в области сертификации услуг, систем менеджмента качества организации |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие проведение независимой оценки квалификации и аттестации персонала |
|  | Перспективы развития деятельности по управлению многоквартирными домами |
|  | Порядок обращения с нормативно-технической, конструкторской документацией по многоквартирному дому |
|  | Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности |
|  | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Методы хранения и архивирования технической и иной документации связанной с управлением многоквартирными домами |
|  | Основы предпринимательской деятельности |
|  | Законодательство Российской Федерации о защите прав субъектов предпринимательства при проведении проверок контролирующих органов |
|  | Технические регламенты в области управления многоквартирными домами |
|  | Правила и методология формирования стоимости работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме |
|  | Методы оценки потребности в необходимых финансовых ресурсах для содержания и ремонта общего имущества |
|  | Этика делового общения и правила деловых переговоров |
|  | Правила предоставления коммунальных ресурсов и услуг |
|  | Методы оценки и минимизации рисков при оказании услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома |
|  | Основы статистической отчетности |
| Другие характеристики | - |

***3.6.2. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Планирование деятельности по управлению многоквартирными домами | Код | F/02.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Разработка общей стратегии развития многоквартирных домов в интересах собственников |
|  | Определение целевых показателей деятельности по управлению многоквартирными домами |
|  | Определение способа сбора платежей за жилищно-коммунальные услуги |
|  | Обеспечение участия собственников в процессах планирования мероприятий по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах |
|  | Утверждение планов финансово-экономической деятельности по управлению многоквартирных домов |
|  | Утверждение планов производственно-хозяйственной деятельности по управлению многоквартирных домов |
|  | Утверждение планов по энергосбережению и повышению энергоэффективности, улучшению потребительских свойств, обеспечению сохранности и безопасности жизнедеятельности многоквартирного дома |
|  | Утверждение планов профессиональной подготовки и повышения квалификации персонала организации |
|  | Утверждение планов по организации аттестации и оценки квалификации специалистов |
|  | Контроль ведения пообъектного планирования и учета мероприятий по содержанию и ремонту многоквартирных домов |
|  | Организация электронного документооборота и ведения баз данных, связанных с деятельностью по управлению многоквартирными домами |
|  | Организация процесса обращения с технической и иной связанной с многоквартирным домом, с требованиями нормативных правовых актов документацией в организации |
|  | Утверждение политики информационной безопасности организации |
|  | Организация и проведение энергетического аудита и работ по повышению энергоэффективности, энергосбережения и ресурсосбережения в отношении управляемых многоквартирных домов |
|  | Контроль сбалансированности объемов выполняемых работ по содержанию общего имущества в многоквартирных домах и объемов финансирования для обеспечения безубыточного хозяйствования |
| Необходимые умения | Применять нормативные правовые акты в области финансирования работ по содержанию и текущему ремонту, капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах |
|  | Использовать современные технологии хранения и учета данных о собственниках и нанимателях, начислениях и поступающих платежах |
|  | Разрабатывать схемы организации различных способов приема платежей за жилищно-коммунальные услуги |
|  | Формировать систему подготовки и повышения квалификации кадров в организации |
|  | Контролировать процесс обращения с технической и иной связанной с многоквартирным домом, с требованиями нормативных правовых актов документацией в организации |
|  | Составлять перечень мероприятий, направленных на повышение энергоэффективности, энергосбережения и ресурсосбережения в отношении многоквартирных домов |
|  | Анализировать деятельность персонала организации, принимать решения по оптимизации деятельности структурных подразделений в соответствии с их задачами и функциями |
|  | Разрабатывать антикоррупционную политику организации и внедрять меры по предотвращению коррупции |
|  | Выбирать оптимальные формы коммуникаций при организации работы с персоналом |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием средств вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Нормативные правовые акты в области градостроительства и благоустройства |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирными домами |
|  | Порядок проведения энергетического аудита |
|  | Технологии энергоэффективности, энергосбережения и ресурсосбережения многоквартирного дома |
|  | Способы приема платежей за жилищно-коммунальные услуги |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность платежных агентов |
|  | Правила и методы текущего и перспективного планирования производственно-хозяйственной деятельности организации |
|  | Основы гражданско-правовых отношений в сфере управления многоквартирными домами |
|  | Основы бухгалтерского и налогового учета |
|  | Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по начислениям за жилищно-коммунальные услуги |
|  | Правила охраны труда |
|  | Требования антикоррупционного законодательства Российской Федерации и ответственность за совершение коррупционных правонарушений |
|  | Основные меры по предотвращению коррупции в организации |
|  | Изменения законов, постановлений, нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих деятельность организации |
| Другие характеристики | - |

***3.6.3. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Управление процессами реализации планов по управлению многоквартирными домами | Код | F/03.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Организация обратной связи с потребителями жилищно-коммунальных услуг |
|  | Организация взаимодействия с потребителями по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг |
|  | Организация работы с общественными объединениями граждан по вопросам управления, содержания и ремонта общего имущества в многоквартирных домах |
|  | Формирование команды руководителей |
|  | Контроль подбора кадров, их расстановка и рациональное использование кадрового потенциала |
|  | Ознакомление персонала с требованиями охраны труда, промышленной и пожарной безопасности |
|  | Определение функций структурных подразделений организации для обеспечения исполнения нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по управлению многоквартирными домами |
|  | Координация и контроль деятельности структурных подразделений организации |
|  | Внедрение автоматизированных процессов управления многоквартирными домами |
|  | Организация предоставления собственникам отчетности о результатах деятельности по управлению многоквартирными домами |
| Необходимые умения | Обеспечивать исполнение нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по управлению многоквартирными домами |
|  | Распределять обязательства управляющей организации по структурным подразделениям организации для обеспечения исполнения нормативных правовых актов регулирующих деятельность по управлению многоквартирными домами |
|  | Организовывать и анализировать деятельность персонала организации, принимать решения по оптимизации деятельности структурных подразделений в соответствии с их задачами и функциями |
|  | Выбирать оптимальные формы коммуникаций при организации работы с персоналом |
|  | Выявлять и предотвращать ситуации возникновения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов |
|  | Определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием и планировать повышение квалификации |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Требования нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по управлению многоквартирными домами |
|  | Правила пожарной безопасности |
|  | Трудовое законодательство Российской Федерации |
|  | Методы оценки и анализа деятельности структурного подразделения |
|  | Локальные нормативные акты по оплате труда и формам материального стимулирования на основе коллективного договора |
|  | Квалификационные требования к персоналу организации |
|  | Этика делового общения и правила ведения переговоров |
|  | Требования охраны труда |
|  | Требования антикоррупционного законодательства Российской Федерации и ответственность за совершение коррупционных правонарушений |
|  | Основные меры по предотвращению коррупции в организации |
| Другие характеристики | - |

***3.6.4. Трудовая функция***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование | Организация взаимодействия с органами власти | Код | F/04.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|  |  |  |  |  |  |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|  |  |
| Трудовые действия | Информационное взаимодействие с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления |
|  | Представление интересов организации в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления |
|  | Организация сбора информации и документации на письменные запросы (телефонограммамы) органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления по жилищным вопросам, управлению и содержанию общего имущества в многоквартирных домах, вопросам гражданской обороны и защиты населения от чрезвычайных ситуаций |
|  | Анализ и систематизация собранной информации и документации на письменные запросы (телефонограммамы) органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления по жилищным вопросам, управлению и содержанию общего имущества в многоквартирных домах, вопросам гражданской обороны и защиты населения от чрезвычайных ситуаций для подготовки докладов, докладных записок, справок |
|  | Подготовка докладов к заседаниям коллегиальных, совещательных органов, создаваемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления по жилищным вопросам, управлению и содержанию общего имущества в многоквартирных домах вопросам гражданской обороны и защиты населения от чрезвычайных ситуаций |
|  | Предоставление докладов и обсуждение вопросов повестки дня на заседаниях коллегиальных, совещательных органов, создаваемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления по жилищным вопросам, управлению и содержанию общего имущества в многоквартирных домах вопросам гражданской обороны и защиты населения от чрезвычайных ситуаций |
|  | Предоставление докладов и документации на мероприятиях по гражданской обороне и защиты населения от чрезвычайных ситуаций |
|  | Подготовка организации к проведению проверок контролирующих органов |
|  | Предоставление информации и документации при проведении проверок контролирующих органов |
|  | Организация и контроль исполнения предписаний контролирующих органов |
|  | Контроль раскрытия информации о деятельности организации |
|  | Подготовка финансового обоснования стоимости работ и услуг по содержанию общего имущества собственников помещений многоквартирных домов для определения размера платы за содержание жилого помещения для нанимателей государственного и муниципального жилищного фонда |
|  | Подготовка справочной информации и отчетов для органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления по вопросам управления многоквартирными домами |
| Необходимые умения | Выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач |
|  | Разрабатывать планы долгосрочного стратегического взаимодействия с органами местного самоуправления по жилищным вопросам, управлению и содержанию многоквартирных домов, модернизации структуры жилищно-коммунального хозяйства |
|  | Применять нормативные правовые акты в области управления многоквартирными домами |
|  | Разрабатывать планы по мероприятиям гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций |
|  | Обобщать результаты деятельности по управлению и содержанию многоквартирных домов для информирования органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления |
|  | Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией |
| Необходимые знания | Технологии обработки информации с использованием средств вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи |
|  | Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для осуществления коммуникаций в организации и с внешними организациями |
|  | Нормативные правовые акты, регулирующие деятельность по управлению многоквартирными домами |
|  | Полномочия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления в области жилищных отношений |
|  | Нормативные правовые акты в сфере контрольно-надзорных полномочий государственных органов |
|  | Порядок проведения проверок контролирующими органами |
|  | Административная ответственность за неисполнение норм нормативных и правовых актов, регулирующих деятельность по управлению и содержанию многоквартирных домов, нарушения лицензионных требований |
|  | Правила и методы текущего и перспективного планирования производственно-хозяйственной деятельности организации |
|  | Этика делового общения и правила проведения деловых переговоров |
|  | Основы гражданско-правовых отношений в сфере управления многоквартирными домами |
| Другие характеристики | - |

***IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта***

***4.1. Ответственная организация-разработчик***

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Совет по профессиональным квалификациям в жилищно-коммунальном хозяйстве, город Москва |
| Председатель совета | Козлов А.М. |

***4.2. Наименования организаций-разработчиков***

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 1 | АНО "Центр развития профессиональных квалификаций в жилищно-коммунальном хозяйстве", город Москва |
| 2 | Ассоциация "Национальное объединение организаций жилищно-коммунального комплекса", город Москва |
| 3 | Ассоциация "Союз работодателей организаций жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан", город Уфа, Республика Башкортостан |
| 4 | ЗАО "АКЦ Жилкомаудит", город Москва |
| 5 | ЗАО "Центр муниципальной экономики и права", город Москва |
| 6 | Межрегиональный профсоюз жизнеобеспечения Санкт-Петербурга и Ленинградской области, город Санкт-Петербург |
| 7 | ООО "Восточно-Сибирский региональный ЦОК и НПИ", город Красноярск |
| 8 | ФГБУ "ВНИИ труда" Минтруда России, город Москва |