



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минтруд России)

**ПРИКАЗ**

30 июля 2018г.

№ 508н

Москва

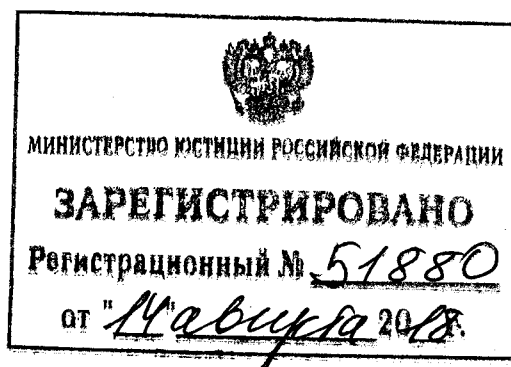
**Об утверждении профессионального стандарта  
«Специалист по абонентскому обслуживанию газового хозяйства»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266; 2016, № 21, ст. 3002; 2018, № 8, ст. 1210), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по абонентскому обслуживанию газового хозяйства».

Министр

М.А. Топилин



УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «30» июля 2018 г. № 508н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Специалист по абонентскому обслуживанию газового хозяйства

1197

Регистрационный номер

### Содержание

I. Общие сведения .....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций .....	5
3.1. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание абонентов газового хозяйства» .....	5
3.2. Обобщенная трудовая функция «Проведение расчетов с абонентами газового хозяйства за поставленный газ» .....	9
3.3. Обобщенная трудовая функция «Выполнение работ по учету поставляемого газа абонентам газового хозяйства» .....	13
3.4. Обобщенная трудовая функция «Документационное обеспечение работ по погашению задолженности за поставку газа» .....	16
3.5. Обобщенная трудовая функция «Организация работ по обслуживанию абонентов газового хозяйства и учету поставляемого газа» .....	19
3.6. Обобщенная трудовая функция «Руководство работами по обслуживанию абонентов газового хозяйства и учету поставляемого газа» .....	24
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта .....	30

### I. Общие сведения

Абонентское обслуживание потребителей газа

(наименование вида профессиональной деятельности)

19.059

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение учета поставляемого газа абонентам газового хозяйства и проведение расчетов с абонентами за поставленный газ

Группа занятий:

1321	Руководители подразделений (управляющие) в обрабатывающей промышленности	3122	Мастера (бригадиры) в обрабатывающей промышленности
4229	Служащие по информированию клиентов, не входящих в другие группы	5230	Кассиры, включая кассиров билетных касс

7126	Слесари-сантехники и слесари-трубопроводчики	8189	Операторы промышленных установок и машин, не входящие в другие группы
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

35.22	Распределение газообразного топлива по газораспределительным сетям
35.23	Торговля газообразным топливом, подаваемым по распределительным сетям
46.71.4	Торговля оптовая природным (естественным) газом
(код ОКВЭД <sup>2</sup> )	(наименование вида экономической деятельности)

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

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции			
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Обслуживание абонентов газового хозяйства	3	Ведение документов по учету абонентов газового хозяйства	A/01.3	3
			Ведение документов по расчетам с абонентами газового хозяйства	A/02.3	3
			Информационно-консультационное обслуживание абонентов газового хозяйства	A/03.3	3
В	Проведение расчетов с абонентами газового хозяйства за поставленный газ	3	Проведение кассовых операций	B/01.3	3
			Проведение расчетов с абонентами газового хозяйства на дому	B/02.3	3
С	Выполнение работ по учету поставляемого газа абонентам газового хозяйства	3	Проведение инвентаризации газифицированных домовладений и многоквартирных помещений (газифицированных помещений)	C/01.3	3
			Проведение работ по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам газового хозяйства	C/02.3	3
D	Документационное обеспечение работ по погашению задолженности за поставку газа	5	Ведение документов для проведения претензионно-исковой работы	D/01.5	5
			Ведение документов по ограничению (восстановлению) поставки газа абонентам газового хозяйства	D/02.5	5
E	Организация работ по обслуживанию абонентов газового хозяйства и учету поставляемого газа	6	Организация работ по учету абонентов газового хозяйства и расчету за поставленный газ	E/01.6	6
			Организация работ по учету поставляемого газа абонентам газового хозяйства	E/02.6	6
			Нормативно-техническое обеспечение деятельности подразделения по обслуживанию абонентов газового хозяйства	E/03.6	6

F	Руководство работами по обслуживанию абонентов газового хозяйства и учету поставляемого газа	7	Руководство деятельностью подразделения по обслуживанию абонентов газового хозяйства	F/01.7	7
			Руководство персоналом подразделения по обслуживанию абонентов газового хозяйства	F/02.7	7
			Руководство работами по совершенствованию обслуживания абонентов газового хозяйства и учета поставляемого газа	F/03.7	7

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание абонентов газового хозяйства		Код	A	Уровень квалификации	3
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	<p>Оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин 2-го разряда</p> <p>Оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин 3-го разряда</p> <p>Оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин 4-го разряда</p> <p>Оператор по обслуживанию абонентов</p>					
Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, программы переподготовки рабочих, программы повышения квалификации рабочих					
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года по профессии с более низким (предыдущим) разрядом (за исключением минимального разряда по профессии)					
Особые условия допуска к работе	<p>Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством Российской Федерации порядке<sup>3</sup></p> <p>Обучение мерам пожарной безопасности, включая прохождение противопожарного инструктажа и пожарно-технического минимума по соответствующей программе<sup>4</sup></p> <p>Прохождение обучения и проверки знаний требований охраны труда в установленном законодательством Российской Федерации порядке<sup>5</sup></p>					
Другие характеристики	-					

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	8189	Операторы промышленных установок и машин, не входящие в другие группы
ОКПДТР <sup>6</sup>	16199	Оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин

## 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Ведение документов по учету абонентов газового хозяйства	Код	A/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Регистрация оферт (предложений о заключении договора) от абонентов газового хозяйства для заключения договоров на поставку газа
	Проверка сведений, содержащихся в документах абонентов газового хозяйства, представленных для заключения договоров на поставку газа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации
	Проверка наличия у абонентов газового хозяйства договора о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования, заключенного со специализированной организацией
	Оформление договоров на поставку газа с абонентами газового хозяйства, в том числе согласия на обработку персональных данных
	Создание лицевого счета абонентов газового хозяйства
	Внесение в лицевые счета абонентов газового хозяйства сведений, установленных законодательством Российской Федерации и (или) локальными нормативными актами организации
	Регистрация заявок от абонентов газового хозяйства на изменение параметров договора на поставку газа, лицевого счета
	Внесение изменений в лицевые счета абонентов газового хозяйства о статусе абонентов (подключен/отключен) и параметрах, влияющих на размер платы за поставленный газ
	Внесение изменений в договоры на поставку газа с абонентами газового хозяйства
	Оформление соглашений о расторжении договоров на поставку газа с абонентами газового хозяйства
	Осуществление учета документов, принимаемых от абонентов газового хозяйства
	Формирование уведомлений абонентов о необходимости заключения договора о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования со специализированной организацией
	Подготовка документов по направлению деятельности к сдаче в архив
Необходимые умения	Вести регистрацию оферт для заключения договоров на поставку газа, заявок от абонентов газового хозяйства на изменение параметров договора на поставку газа, лицевого счета
	Сверять документы для заключения договоров на соответствие установленным требованиям
	Формировать (заполнять) договоры на поставку газа с абонентами газового хозяйства и изменения к ним
	Формировать (заполнять) лицевые счета абонентов газового хозяйства
	Выявлять ошибки, неточности и недостоверную информацию в

	документах
	Систематизировать информацию по абонентам газового хозяйства
	Работать с большими массивами данных
	Формировать, хранить и передавать дела в архив
	Пользоваться специализированным программным обеспечением
	Пользоваться персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой
Необходимые знания	Нормативные правовые акты в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд абонентов газового хозяйства, регулирования тарифов на газ
	Нормативные правовые акты по обработке, хранению и уничтожению персональных данных
	Порядок работы со служебной информацией
	Документы, регламентирующие работу с лицевыми счетами
	Правила работы со специализированным программным обеспечением
	Правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение
	Требования локальных нормативных актов, распорядительных документов по делопроизводству
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Ведение документов по расчетам с абонентами газового хозяйства	Код	A/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Ввод в систему учета расчетов за газ сведений, необходимых для проведения начислений за поставленный газ абонентам газового хозяйства
	Прием и проверка документов абонентов газового хозяйства для перерасчета размера платы за поставленный газ
	Проведение перерасчетов размера платы абонентам газового хозяйства за поставленный газ
	Начисление пени абонентам газового хозяйства за просрочку оплаты за поставленный газ
	Подготовка и распечатка счетов на оплату за поставленный газ
	Подготовка и распечатка счетов на оплату за опломбирование приборов учета
	Внесение в лицевые счета абонентов газового хозяйства информации об оплате за поставленный газ
	Загрузка в базу данных абонентов газового хозяйства электронных реестров платежей от платежных агентов
	Формирование реестров абонентов газового хозяйства, имеющих задолженность за поставленный газ



	Формирование уведомлений абонентов газового хозяйства о дате и времени проведения проверок газифицированных помещений
	Формирование уведомлений абонентов газового хозяйства об изменении тарифов на газ
	Формирование уведомлений абонентов газового хозяйства о наличии задолженности за поставленный газ
	Формирование уведомлений абонентов газового хозяйства о предстоящем ограничении поставки газа
Необходимые умения	Производить расчеты за поставленный газ абонентам газового хозяйства Проверять документы абонентов газового хозяйства на комплектность, достоверность сведений, содержащихся в них, и производить по ним перерасчет за поставленный газ Производить расчет пени за просрочку оплаты за поставленный газ Формировать счета на оплату за поставленный газ Загружать электронные реестры платежей в базу данных Работать с большими массивами данных Составлять реестры должников за поставленный газ Систематизировать информацию по абонентам газового хозяйства Составлять уведомления для абонентов газового хозяйства Пользоваться специализированным программным обеспечением Пользоваться персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой
Необходимые знания	Нормативные правовые акты в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд абонентов газового хозяйства, регулирования тарифов на газ Нормативные правовые акты по обработке, хранению и уничтожению персональных данных Порядок расчета размера платы и пени за просрочку оплаты за поставленный газ абонентам газового хозяйства Правила работы со специализированным программным обеспечением Правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение Требования охраны труда и пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Информационно-консультационное обслуживание абонентов газового хозяйства	Код	A/03.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Консультирование абонентов газового хозяйства по вопросам заключения договоров на поставку газа и обязательств по ним
	Проведение сверок платежей с абонентами газового хозяйства
	Выдача справок абонентам газового хозяйства о начисленных и (или)

	оплаченных суммах за поставленный газ, состоянии лицевого счета
	Информирование абонентов газового хозяйства о задолженности за поставленный газ, изменении нормативов потребления газа и тарифов на газ
	Проведение информационно-разъяснительной работы с абонентами газового хозяйства
Необходимые умения	Проверять правильность начисления платежей за поставленный газ (задолженность, переплата, пени)
	Формировать документы, содержащие начисленные платежи за поставленный газ
	Формировать справки о начисленных и (или) оплаченных суммах за поставленный газ, состоянии лицевого счета
	Пользоваться специализированным программным обеспечением
	Использовать оптимальные формы коммуникации при проведении информационно-консультационного обслуживания абонентов газового хозяйства
	Пользоваться персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой
Необходимые знания	Нормативные правовые акты в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд абонентов газового хозяйства, регулирования тарифов на газ
	Порядок расчета размера платы и пени за просрочку оплаты за поставленный газ абонентам газового хозяйства
	Правила работы со специализированным программным обеспечением
	Правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение
	Требования локальных нормативных актов, распорядительных документов по делопроизводству
	Основы этики делового общения
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
Другие характеристики	-

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Проведение расчетов с абонентами газового хозяйства за поставленный газ		Код	В	Уровень квалификации	3
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	Контролер-кассир 2-го разряда Контролер-кассир 3-го разряда Контролер-кассир 4-го разряда					
Требования к образованию и	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, программы переподготовки рабочих, программы					

обучению	повышения квалификации рабочих
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года по профессии с более низким (предыдущим) разрядом (за исключением минимального разряда по профессии)
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством Российской Федерации порядке Обучение мерам пожарной безопасности, включая прохождение противопожарного инструктажа и пожарно-технического минимума по соответствующей программе Прохождение обучения и проверки знаний требований охраны труда в установленном законодательством Российской Федерации порядке
Другие характеристики	-

## Дополнительные характеристики

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

## 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Проведение кассовых операций	Код	В/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Осуществление наличного и безналичного расчета с абонентами газового хозяйства
	Подготовка рабочей зоны к обслуживанию абонентов газового хозяйства
	Подготовка кассового оборудования к работе (проверка исправности кассового оборудования, заправка чековой ленты, перевод нумератора чека на нули и установка дататора на соответствующую дату, запись показаний счетчика)
	Получение денежных средств от абонентов газового хозяйства за поставленный газ
	Определение подлинности банкнот и монет Российской Федерации визуальным осмотром и с помощью технических средств
	Оформление отмены (сторнирования) одной или нескольких позиций в чеке без отмены всего чека и сторнирования чека
	Вычисление сдачи абоненту газового хозяйства, печать кассового чека
	Подготовка денежных средств для передачи инкассаторам в банк
	Формирование реестров поступивших платежей и сверка квитанций с реестрами

	<p>Ведение журнала кассира-операциониста, подготовка сменного отчета, денежных средств и сопроводительных документов для передачи в банк инкассаторам</p> <p>Устранение мелких неисправностей в работе контрольно-кассовых машин</p> <p>Информирование абонентов газового хозяйства об изменениях в расчетах за поставленный газ</p>
Необходимые умения	<p>Производить наличный (безналичный) расчет с абонентами газового хозяйства</p> <p>Пользоваться счетчиком банкнот для подсчета наличных денежных средств</p> <p>Визуально определять подлинность банкнот и монет Российской Федерации</p> <p>Использовать технические средства для определения подлинности банкнот и монет Российской Федерации</p> <p>Использовать контрольно-кассовые машины в соответствии с правилами эксплуатации</p> <p>Проводить кассовые операции</p> <p>Оформлять кассовые операции</p> <p>Вести рабочую и отчетную документацию по расчетно-кассовым операциям, учету денежных средств</p> <p>Устранять мелкие неисправности в работе контрольно-кассовых машин</p> <p>Использовать оптимальные формы коммуникации при проведении обслуживания абонентов газового хозяйства</p> <p>Пользоваться персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой</p>
Необходимые знания	<p>Правила проведения наличных (безналичных) расчетов с абонентами газового хозяйства</p> <p>Устройство, принципы работы и правила эксплуатации контрольно-кассовых машин и вычислительной техники</p> <p>Правила определения признаков подлинности банкнот и монет Российской Федерации</p> <p>Правила проведения кассовых операций</p> <p>Правила инкассации денежных средств</p> <p>Правила составления отчетной документации по расчетно-кассовым операциям, учету денежных средств</p> <p>Прогрессивные формы и методы обслуживания абонентов газового хозяйства</p> <p>Правила работы со специализированным программным обеспечением</p> <p>Правила работы на персональном компьютере в объеме пользователя, используемое программное обеспечение</p> <p>Основы этики делового общения</p> <p>Требования охраны труда и пожарной безопасности</p>
Другие характеристики	-

## 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Проведение расчетов с абонентами газового хозяйства на дому	Код	В/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Получение задания и выезд на место проведения работ по расчету с абонентами газового хозяйства при ограничении (восстановлении) поставки газа
	Информирование абонентов газового хозяйства о наличии задолженности за поставленный газ
	Проведение расчетов с абонентами газового хозяйства на дому
Необходимые умения	Составление актов с абонентами газового хозяйства о проведенных работах по ограничению (восстановлению) поставки газа
	Производить наличный (безналичный) расчет с абонентами газового хозяйства
	Пользоваться информацией о наличии задолженности у абонентов газового хозяйства за поставленный газ
	Визуально определять подлинность банкнот и монет Российской Федерации
	Пользоваться контрольно-кассовой техникой (далее – ККТ) в соответствии с правилами эксплуатации
	Заполнять акты о проведенных работах по ограничению (восстановлению) поставки газа
	Использовать оптимальные формы коммуникации при проведении информационно-консультационного обслуживания абонентов газового хозяйства
Необходимые знания	Правила проведения наличных (безналичных) расчетов с абонентами газового хозяйства
	Устройство, принцип работы и правила эксплуатации ККТ
	Правила определения признаков подлинности банкнот и монет Российской Федерации
	Правила проведения кассовых операций
	Правила оформления кассовых операций
	Правила оформления актов о проведенных работах по ограничению (восстановлению) поставки газа
	Порядок проведения работ по ограничению (восстановлению) поставки газа
	Прогрессивные формы и методы обслуживания абонентов газового хозяйства
	Основы этики делового общения
Требования охраны труда и пожарной безопасности	
Другие характеристики	-