



ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА  
для оценки квалификации  
Техник по абонентному обслуживанию потребителей  
коммунальных ресурсов (5 КУ)

---

(наименование квалификации)

## Состав примера оценочных средств<sup>1</sup>

1. Наименование квалификации и уровень квалификации:.....	- 3 -
2. Номер квалификации: .....	- 3 -
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к квалификации): .....	- 3 -
4. Вид профессиональной деятельности: .....	- 3 -
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена .....	- 3 -
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена .....	- 6 -
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий: .....	- 8 -
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий: .....	- 8 -
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости): .....	- 9 -
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена: .....	- 9 -
11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена: .....	- 9 -
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена: .....	- 21 -
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации: .....	- 29 -
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии): – .....	- 29 -

---

<sup>1</sup> В соответствии с Приложением «Структура оценочных средств» к Положению о разработке оценочных средств для проведения независимой оценки квалификации, утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 ноября 2016 г. N 601н

**1. Наименование квалификации и уровень квалификации:  
Техник по абонентному обслуживанию потребителей коммунальных  
ресурсов (5 уровень квалификации)**

(указываются в соответствии с профессиональным стандартом или квалификационными требованиями, установленными федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации)

**2. Номер квалификации:  
16.01700.01.**

(номер квалификации в реестре сведений о проведении независимой оценки квалификации)

**3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования,  
установленные федеральными законами и иными нормативными  
правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к  
квалификации):**

**Специалист по абонентному обслуживанию потребителей**

(наименование и код профессионального стандарта либо наименование и реквизиты документов, устанавливающих квалификационные требования)

**4. Вид профессиональной деятельности:**

**Обеспечение учета, контроля и управления процессом предоставления  
абонентам коммунальных ресурсов с целью повышения экономичности их  
использования**

(по реестру профессиональных стандартов)

**5. Спецификация заданий для теоретического этапа  
профессионального экзамена**

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания <sup>2</sup>
1	2	3
<b>ТФ А/01.5</b> <i>Формирование и актуализация базы данных о потребителях коммунальных ресурсов</i>	Дихотомические	

<sup>2</sup> Для проведения теоретического этапа экзамена используются следующие типы тестовых заданий: с выбором ответа; с открытым ответом; на установление соответствия; на установление последовательности. Типы заданий теоретического этапа экзамена выбираются разработчиками оценочных средств в зависимости от особенностей оцениваемой квалификации

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания <sup>2</sup>
1	2	3
<p><b>ТД1</b> Осуществление сбора и систематизации информации о потребителях коммунальных ресурсов</p> <p><b>ТД2</b> Обеспечение сохранности информации и учетных данных по каждому потребителю коммунальных ресурсов</p> <p><b>ТД3</b> Ведение учета предоставляемых потребителям коммунальных ресурсов</p> <p><b>ТД4</b> Организация проведения инвентаризации сетевого хозяйства предприятия с целью выявления фактов самовольного или неучтенного потребления коммунальных ресурсов</p> <p><b>ТД5</b> Оформление необходимых документов при обнаружении самовольного или неучтенного потребления коммунальных ресурсов</p> <p><b>ТД7</b> Подготовка предложений по привлечению виновных лиц к административной ответственности</p> <p><b>ТД6</b> Определение величины ущерба, нанесенного предприятию, и объемов потерь коммунальных ресурсов</p>	<p>За каждое задание верно – 1 балл, неверно – 0 баллов</p>	<p>1 – 40</p>
<p><b>ТФ А/02.5</b> <i>Контроль, учет и регулирование отпуска коммунальных ресурсов потребителям</i></p> <p><b>ТД3</b> Контроль достоверности информации абонентов об объемах (количестве) потребленных ими коммунальных ресурсов</p> <p><b>ТД5</b> Систематизация и передача информации об объемах, режиме и</p>		

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания <sup>2</sup>
1	2	3
<p>качестве предоставленных коммунальных ресурсов в расчетные центры по каждому абоненту</p> <p><b>ТД1</b> Приемка в эксплуатацию приборов учета коммунальных ресурсов после их плановой и внеплановой замены</p> <p><b>ТД4</b> Проверка сроков государственной поверки приборов учета, принятие мер по ее проведению или замене приборов учета</p> <p><b>ТД2</b> Анализ степени оснащения приборами учета узлов отпуска коммунальных ресурсов потребителям</p> <p><b>ТД7</b> Составление актов о нарушении абонентами правил пользования коммунальными ресурсами</p> <p><b>ТД6</b> Оформление необходимых документов о времени прекращения подачи коммунальных ресурсов и времени локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании</p> <p><b>ТД8</b> Организация работы малых коллективов исполнителей</p>		
<p><b>ТФ</b> А/03.5 Организация предоставления коммунальных ресурсов потребителям</p> <p><b>ТД1</b> Подготовка документов для заключения договоров на поставку коммунальных ресурсов потребителям</p> <p><b>ТД3</b> Начисление платы абонентам за потребленные коммунальные ресурсы в соответствии с действующими</p>		

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания <sup>2</sup>
1	2	3
тарифами и заключенными договорами и оформление платежных документов <b>ТД2</b> Анализ информации по каждому потребителю, об объемах, режиме и качестве предоставленных коммунальных ресурсов <b>ТД6</b> Оформление документов по сверке показаний приборов учета абонентов и ресурсоснабжающих организаций <b>ТД4</b> Расчет задолженности за потребленные коммунальные ресурсы, начисление штрафных санкций за просрочку платежей <b>ТД5</b> Перерасчет платежей за несоблюдение режима и параметров качества предоставления коммунальных ресурсов потребителям <b>ТД7</b> Подготовка материалов в арбитражный суд, следственные и судебные органы по фактам безучетного потребления коммунальных ресурсов, неплатежей и другим нарушениям договорных обязательств		

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

количество заданий с выбором ответа: 40;

количество заданий с открытым ответом: 1;

количество заданий на установление соответствия: 1;

количество заданий на установление последовательности: 1;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 45 минут

6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые	Критерии оценки	Тип и
----------------------------	-----------------	-------

действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	квалификации	№ задания <sup>3</sup>
1	2	3
<p><b>ТФ А/01.5</b> <i>Формирование и актуализация базы данных о потребителях коммунальных ресурсов</i></p> <p><b>ТД1</b> Осуществление сбора и систематизации информации о потребителях коммунальных ресурсов</p> <p><b>ТД5</b> Оформление необходимых документов при обнаружении самовольного или неучтенного потребления коммунальных ресурсов</p> <p><b>ТФ А/02.5</b> <i>Контроль, учет и регулирование отпуска коммунальных ресурсов потребителям</i></p> <p><b>ТД2</b> Анализ степени оснащения приборами учета узлов отпуска коммунальных ресурсов потребителям</p> <p><b>ТД6</b> Оформление необходимых документов о времени прекращения подачи коммунальных ресурсов и времени локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании</p> <p><b>ТД7</b> Составление актов о нарушении абонентами правил пользования коммунальными ресурсами</p>	<p>Соответствие решения правильному ответу: 2441.66 м<sup>3</sup></p> <p>Соответствие решения правильному ответу: 345.02 руб.</p>	<p>Задание 1</p> <p>Задание 2</p> <p>Задание 3</p>

<sup>3</sup> Для проведения практического этапа профессионального экзамена используются два типа заданий: задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях; портфолио

<p><b>ТФ</b> А/03.5 Организация предоставления коммунальных ресурсов потребителям</p> <p><b>ТД4</b> Расчет задолженности за потребленные коммунальные ресурсы, начисление штрафных санкций за просрочку платежей</p> <p><b>ТД6</b> Оформление документов по сверке показаний приборов учета абонентов и ресурсоснабжающих организаций</p>	<p>Соответствие написанной формулы формуле:</p> $P_1 = K_{\text{пов}} * V_{\text{ГВ}} * T_{\text{ХВ}} + Q_{\text{ТЭ}} * T_{\text{ТЭ}}$ <p>с пояснением показателей формулы</p> <p>Критериальное значение – да/нет</p>	
---	---	--

## 7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий:

а) персональный компьютер, оснащенный соответствующим программным обеспечением, бумага, ручка, карандаш

---

(помещение, инвентарь, компьютерная техника и оргтехника, программное обеспечение, канцелярские принадлежности и другие)

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена: –

---

(оборудование, инструмент, оснастка, материалы, средства индивидуальной защиты, экзаменационные образцы и другие)

## 8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий:

1. Не ниже среднего профессионального образования
2. Опыт работы не менее 5 лет в должности и (или) выполнения работ (услуг) по виду профессиональной деятельности, содержащему оцениваемую квалификацию, но не ниже уровня оцениваемой квалификации.
3. Подтверждение прохождения обучения по ДПП, обеспечивающим освоение:

а) знаний:

- НПА в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена;
- нормативные правовые акты, регулирующие вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию;
- методы оценки квалификации, определенные утвержденным СПК ЖКХ оценочным средством (оценочными средствами);
- требования и порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки;
- порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа);

б) умений:



- применять оценочные средства;
- анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов;
- проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена;
- проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;
- принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;
- формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена;
- использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации;

4. Подтверждение квалификации эксперта со стороны СПК ЖКХ по профессиональным квалификациям – не менее 3-х человек

5. Отсутствие ситуации конфликта интереса в отношении конкретных соискателей

---

(требования к квалификации и опыту работы, особые требования к членам экспертной комиссии)

9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости):

- средства индивидуальной защиты:
  - рабочие перчатки;
  - специальный защитный костюм;
  - инвентарный инструмент.
- обязательный инструктаж по технике безопасности в соответствии с «Инструкцией по охране труда оператора станции водоподготовки».

---

(проведение обязательного инструктажа на рабочем месте и другие)

10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена:

**1. Взимается ли плата за опломбирование приборов учета? Выберите правильный ответ**

- а) да, это платная услуга
- б) нет, это всегда бесплатная услуга
- в) оплачивается только в случае, когда опломбирование соответствующих приборов учета производится повторно в связи с нарушением пломбы или знаков поверки абонентом или третьим лицом

**2. Кто в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» является потребителем тепловой энергии? Выберите правильный ответ**

- а) лицо, получившее право участвовать в отношениях, связанных с обращением тепловой энергии на рынке
- б) лицо, осуществляющее деятельность в сфере оказания коммунальных услуг в части отопления производственных мощностей
- в) лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления

**3. Какие ситуации относятся к нештатным ситуациям работы прибора учета тепловой энергии? Выберите правильный ответ**

- а) работа теплосчетчика при расходах теплоносителя выше минимального или ниже максимального нормированных пределов расходомера
- б) работа теплосчетчика при разности температур теплоносителя выше минимального нормированного значения
- в) изменение направления потока теплоносителя, если в теплосчетчик специально не заложена такая функция

**4. Под нецентрализованной закрытой системой горячего водоснабжения понимается ... Выберите правильный ответ**

- а) комплекс технологически связанных между собой инженерных сооружений, предназначенных для горячего водоснабжения путем отбора горячей воды из тепловой сети
- б) комплекс технологически связанных между собой инженерных сооружений, предназначенных для горячего водоснабжения путем отбора горячей воды из сетей горячего водоснабжения либо путем нагрева воды без отбора горячей воды из тепловой сети с использованием центрального теплового пункта
- в) сооружения и устройства, в том числе индивидуальные тепловые пункты, с использованием которых приготовление горячей воды осуществляется абонентом самостоятельно

**5. В присутствии, каких лиц осуществляется допуск узла учета потребления коммунальных ресурсов к эксплуатации? Выберите правильный ответ**

- а) представителей организации, осуществляющей водоснабжение и (или) водоотведение, а также представителей абонента или транзитной организации
- б) представителей абонента и транзитной организации
- в) представителей организации, осуществляющей водоснабжение и (или) водоотведение

**6. Назовите основные процессы, которые необходимо организовать для функционирования информационной системы? Выберите правильный ответ**

- а) сбор, переработка, анализ, передача и хранение информации
- б) сбор, переработка, анализ, передача информации и принятие решения по управлению предприятием
- в) сбор, переработка, анализ, хранение информации и принятие решений по управлению маркетингом

**7. Что является критерием отсутствия технической возможности установки приборов учета соответствующих коммунальных ресурсов? Выберите правильный ответ**

- а) отсутствие в многоквартирном доме циркуляционной системы горячего водоснабжения
- б) для установки прибора учета необходимо проведение реконструкции, капитального ремонта предусмотренных проектом внутридомовых инженерных систем и (или) создание новых внутридомовых инженерных систем
- в) наличие в многоквартирном доме горизонтальной разводки внутридомовой инженерной системы отопления

**8. Что не относится к условиям предоставления коммунальных услуг потребителю в многоквартирном доме? Выберите правильный ответ**

- а) наличие установленного прибора учета коммунального ресурса
- б) предоставление коммунальных услуг в необходимых потребителю объемах в пределах технической возможности внутридомовых инженерных систем, с использованием которых осуществляется предоставление коммунальных услуг
- в) соответствие технического состояния внутридомовых инженерных систем и внутриквартирного оборудования установленным требованиям и их готовность для предоставления коммунальных услуг

**9. Договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг, может быть заключен с исполнителем ... Выберите правильный ответ**

- а) в письменной форме
- б) путем совершения конклюдентных действий
- в) в любой из указанных выше форм

**10. Распространяются ли Правила организации коммерческого учета воды, сточных вод на отношения, возникающие при предоставлении коммунальных услуг? Выберите правильный ответ**

а) распространяются в той части, в которой такие отношения не урегулированы жилищным законодательством РФ, в том числе Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354

б) не распространяются

в) распространяются

**11. Ниже, какой температуры воздуха, не должно быть в квартире при регулировании потребителем внутриквартирного оборудования, используемого для потребления коммунальной услуги отопления? Выберите правильный ответ**

а) 12 градусов Цельсия

б) 5 градусов Цельсия

в) 18 градусов Цельсия

**12. Как производится расчет объема поданной (полученной воды) в случае размещения узла учета потребления коммунальных ресурсов не на границе эксплуатационной ответственности организации? Выберите правильный ответ**

а) расчет производится с учетом потерь в водопроводных сетях от границы эксплуатационной ответственности до места установки прибора учета

б) расчет производится с учетом потерь в водопроводных сетях от границы балансовой принадлежности до границы эксплуатационной ответственности

в) расчет производится без учета потерь в водопроводных сетях

**13. Правилами предоставления коммунальных услуг предусмотрено внесение потребителями платы за услуги отопления ... Выберите правильный ответ**

а) только в течение отопительного периода

б) только в течение календарного года

в) в течение отопительного периода либо равномерно в течение календарного года

**14. Какое действие исполнителя не связано с действиями по ограничению предоставления коммунальной услуги? Выберите правильный ответ**

а) временное уменьшение объема (количества) подачи потребителю коммунального ресурса соответствующего вида

б) введение графика предоставления коммунальной услуги в течение суток

в) временное прекращение подачи потребителю коммунального ресурса соответствующего вида

**15. Когда применяется способ оплаты коммунальной услуги по отоплению равномерно в течение календарного года? Выберите правильный ответ**

- а) с любой из указанных ниже дат
- б) с 1 июля года, следующего за годом, в котором органом государственной власти субъекта Российской Федерации принято решение о выборе такого способа
- в) с 1 января года, следующего за годом, в котором органом государственной власти субъекта Российской Федерации принято решение о выборе такого способа

**16. Чему равна допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг в отношении холодного водоснабжения? Выберите правильный ответ**

- а) 4 часа в течение 1 месяца
- б) 8 часов в течение 1 месяца
- в) 24 часа в течение 1 месяца

**17. Кто несет ответственность за техническое состояние и поверку средств измерений учета газа? Выберите правильный ответ**

- а) организации, которым принадлежат средства измерений коммунальных ресурсов
- б) организации, осуществляющие поверку и установку пломб на средства измерений
- в) организации, предоставляющие поставку коммунальных ресурсов потребителю

**18. При какой температуре горячей воды оплата потребленной в жилом помещении воды производится по тарифу за холодную воду? Выберите правильный ответ**

- а) ниже 40 °С
- б) ниже 60 °С
- в) не выше 25 °С

**19. Как в соответствии с Правилами поставки газа в РФ учитывается переданный поставщиком объем газа при неисправности или отсутствии средств измерений у покупателя газа? Выберите правильный ответ**

- а) по среднемесячному потреблению газа в предшествующем календарном году
- б) по объему потребления газа, соответствующему проектной мощности неопломбированных газопотребляющих установок и времени, в течение

которого подавался газ в период неисправности средств измерений, или иным методом, предусмотренным договором

в) в соответствии с нормативным расчетом потребления газа, выполненного в соответствии с мощностью газопотребляющих установок и времени, в течение которого подавался газ в период неисправности средств измерений

**20. Какой метод применяется в расчетах при самовольном присоединении к централизованным системам водоснабжения? Выберите правильный ответ**

а) метод учета пропускной способности устройств и сооружений

б) метод расчетного среднемесячного (среднесуточного, среднечасового) количества поданной (транспортируемой) воды

в) метод гарантированного объема подачи воды

**21. Имеет ли право исполнитель коммунальных услуг требовать уплаты неустойки (пеней) от потребителей, несвоевременно и (или) не полностью внесших плату за коммунальные услуги? Выберите правильный ответ**

а) имеет, если это предусмотрено условиями договора о предоставлении коммунальных услуг

б) имеет, в размере, установленном ч.14 ст.155 ЖК РФ, даже если это не предусмотрено условиями договора о предоставлении коммунальных услуг

в) не имеет

**22. При каком объеме задолженности исполнителя, указанном в акте сверки расчетов за поставленный ресурс, ресурсоснабжающая организация вправе отказаться от поставки коммунального ресурса в одностороннем порядке? Выберите правильный ответ**

а) превышающим стоимость за один расчетный период

б) превышающим стоимость за три расчетных периода

в) превышающим стоимость за 6 расчетных периодов

**23. В каком случае плата за соответствующий вид коммунальной услуги, предоставленной на общедомовые нужды, за расчетный период потребителям не начисляется? Выберите правильный ответ**

а) если объем коммунального ресурса, определенный исходя из показаний коллективного (общедомового) прибора учета за расчетный период, меньше чем сумма объемов соответствующего вида коммунальной услуги, предоставленной за этот расчетный период потребителям во всех жилых и нежилых помещениях

б) если объем коммунального ресурса, определенный исходя из показаний коллективного (общедомового) прибора учета за расчетный период, равен сумме объемов соответствующего вида коммунальной услуги, предоставленной за этот расчетный период потребителям во всех жилых и нежилых помещениях

в) в любом из указанных выше случаях

**24. Какова допустимая продолжительность перерыва электроснабжения потребителей коммунальных ресурсов при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания? Выберите правильный ответ**

- а) 2 часа
- б) 4 часа
- в) 24 часа

**25. Каким образом производится расчет размера платы за коммунальные услуги, предоставленные потребителям в жилых помещениях в общежитиях коридорного, гостиничного и секционного типа (с наличием на этажах общих кухонь, туалетов или блоков душевых)? Выберите правильный ответ**

- а) в порядке, установленном для расчета размера платы за коммунальные услуги для потребителей, проживающих в жилых помещениях в общежитиях квартирного типа
- б) в порядке, установленном для расчета размера платы за коммунальные услуги для потребителей, проживающих в коммунальной квартире
- в) в порядке, установленном для расчета размера платы за коммунальные услуги для потребителей, проживающих в жилых помещениях в многоквартирном доме

**26. В каком случае управляющей организацией-исполнителем коммунальных услуг плата за коммунальную услугу по горячему водоснабжению не начисляется? Выберите правильный ответ**

- а) при отсутствии в многоквартирном доме централизованного теплоснабжения и использовании исполнителем коммунальных услуг для обеспечения потребности в горячем водоснабжении оборудования, входящего в состав общего имущества многоквартирного дома
- б) при отсутствии в многоквартирном доме централизованного горячего водоснабжения и использовании потребителем для обеспечения потребности в горячем водоснабжении нагревательного оборудования, установленного в жилом помещении
- в) при отсутствии централизованного горячего водоснабжения и использовании исполнителем коммунальных услуг для обеспечения потребности в горячем водоснабжении оборудования, входящего в состав общего имущества многоквартирного дома

**27. Какой документ регламентирует порядок определения размера платы за коммунальные услуги, предоставленные потребителю в жилом помещении в многоквартирном доме? Выберите правильный ответ**

- а) Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 г.
- б) Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства РФ № 442 от 04.05.2012 г.
- в) Жилищный кодекс Российской Федерации

**28. Какова допустимая продолжительность перерыва коммунальных услуг газоснабжения потребителей многоквартирного дома? Выберите правильный ответ**

- а) не более 2 часов суммарно в течение 1 месяца
- б) не более 4 часов суммарно в течение 1 месяца
- в) не более 24 часов суммарно в течение 1 месяца

**29. По каким тарифам приобретается коммунальный ресурс для целей предоставления коммунальных услуг на общедомовые нужды (в целях содержания общего имущества) собственникам нежилых помещений? Выберите правильный ответ**

- а) по тарифам, установленным для населения
- б) по тарифам, установленным для той группы потребителей, к которой относится исполнитель коммунальных услуг
- в) по тарифам, установленным для той группы потребителей, к которой относится собственник нежилого помещения

**30. Чему равно максимальное допустимое отклонение давления газа во внутридомовой системе газоснабжения многоквартирного дома? Выберите правильный ответ**

- а) 0.0005 МПа
- б) 0.0001 МПа
- в) 0.001 МПа

**31. Предоставление какой из перечисленных ниже коммунальных услуг исполнитель вправе приостановить в порядке, предусмотренном Правилами предоставления коммунальных услуг, в многоквартирном доме? Выберите правильный ответ**

- а) водоотведение
- б) отопление
- в) холодное водоснабжение



**32. Каково значение допустимой суммарной продолжительности перерыва услуг отопления в многоквартирном доме в течение месяца? Выберите правильный ответ**

- а) 8 часов
- б) 12 часов
- в) 24 часа

**33. Какой способ коммерческого учета твердых коммунальных отходов в целях осуществления расчетов с собственниками твердых коммунальных отходов не используется ... Выберите правильный ответ**

- а) исходя из нормативов накопления твердых коммунальных отходов, выраженных в количественных показателях объема
- б) исходя из количества и объема контейнеров для накопления твердых коммунальных отходов, установленных в местах накопления
- в) исходя из массы твердых коммунальных отходов, определенной с использованием средств измерения

**34. Чему равно допустимое снижение нормативной температуры в жилом помещении в ночное время суток? Выберите правильный ответ**

- а) снижение температуры не допускается
- б) не более 3°C
- в) не более 5°C

**35. Каким документом установлены требования к приборам учета? Выберите правильный ответ**

- а) Федеральным законом от 26.06.2008 № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений»
- б) отраслевыми документами, регламентирующими порядок организации коммерческого учета ресурсов
- в) Федеральным законом от 26.06.2008 № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений» и отраслевыми документами, регламентирующими порядок организации коммерческого учета ресурсов

**36. Допускается ли подключение абонентов к централизованной системе холодного водоснабжения без оборудования узла учета приборами учета воды? Выберите правильный ответ**

- а) допускается
- б) допускается, при условии установки приборов учета энергоресурсов в течение 15 календарных дней
- в) не допускается

**37. На ком лежит обязанность по обеспечению наличия входящих в состав внутридомового или внутриквартирного газового оборудования газопровода, газоиспользующего оборудования и приборов учета газа? Выберите правильный ответ**

- а) на газораспределительной организации, если иное не установлено договором
- б) на специализированной организации, обслуживающей ВДГО, если иное не установлено договором
- в) на заявителе (абоненте), если иное не установлено договором

**38. В какой срок со дня получения от абонента заявки на допуск узла учета к эксплуатации водоснабжающей организацией осуществляется ввод в эксплуатацию смонтированного узла учета ... Выберите правильный ответ**

- а) не позднее 5 рабочих дней
- б) не позднее 15 рабочих дней
- в) не позднее 10 рабочих дней

**39. С какого момента узел учета считается допущенным для коммерческого учета тепловой энергии и теплоносителя ... Выберите правильный ответ**

- а) с даты установки узла учета
- б) с даты подписания акта ввода в эксплуатацию узла учета
- в) с даты подписания договора на установку узла учета

**40. В случае поставки ресурсоснабжающей организацией коммунального ресурса ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность, размер платы за коммунальный ресурс изменяется ... Выберите правильный ответ**

- а) в порядке, определенном Правилами предоставления коммунальных услуг
- б) в порядке, установленном Гражданским Кодексом РФ
- в) в порядке, установленном нормативными актами в сфере ресурсоснабжения

**41. Установите хронологическую последовательность действий в процессе проведения работ по установке и обслуживанию узлов учета потребления коммунальных ресурсов. Ответ запишите в виде последовательности цифр, обозначающих действия**

№ п/п	Последовательность действий в процессе проведения работ по установке и обслуживанию узлов учета потребления коммунальных ресурсов
	эксплуатация узлов учета, включая снятие показаний приборов учета потребления коммунальных ресурсов и ведение учета о количестве

	нештатных ситуаций, возникающих в работе приборов учета коммунальных ресурсов
	поверка, ремонт и замена (при необходимости) приборов учета потребления коммунальных ресурсов
	получение технических условий на проектирование узлов учета потребления коммунальных ресурсов
	допуск к эксплуатации узлов учета
	проектирование и монтаж узла учета потребления коммунальных ресурсов

**42. Соотнесите различные ситуации в работе по абонентному обслуживанию потребителей коммунальных ресурсов. Выберите из колонки Б правильное продолжение предложений из колонки А. Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз, несколько раз или не использован вообще.**

Колонка А	Колонка Б
1. Исполнитель временно прекращает подачу потребителю коммунального ресурса соответствующего вида	А) если общедомовый и все индивидуальные приборы учета не имеют одинаковые функциональные возможности по определению объемов потребления коммунальной услуги дифференцированно по времени суток или по иным критериям, отражающим степень использования коммунальных ресурсов.
2. При предоставлении коммунальной услуги по холодному водоснабжению через водоразборную колонку расчеты за потребленную холодную воду производятся исходя из показаний индивидуального прибора учета	Б) при наличии вентиляционной и технологической тепловой нагрузки
3. Объем коммунальной услуги, предоставленной за расчетный период на общедомовые нужды, определяется без учета дифференциации этого объема,	В) при бездоговорном потреблении тепловой энергии, теплоносителя
4. Определение количества тепловой энергии, теплоносителя, использованных потребителем, производится расчетным путем	Г) при приостановлении предоставления коммунальной услуги

Д) при наличии водоразборной колонки в собственности потребителя
--

**43. Заполните пробел в конце предложенной фразы необходимыми словами.**

Расчетный период для оплаты коммунальных услуг устанавливается равным .....

11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена:

№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и (или) критерии оценки	Вес или баллы, начисляемые за правильно выполненное задание
1	в	1
2	в	1
3	в	1
4	в	1
5	а	1
6	а	1
7	б	1
8	а	1
9	в	1
10	а	1
11	а	1
12	а	1
13	в	1
14	в	1
15	б	1
16	б	1
17	а	1
18	а	1
19	б	1
20	а	1
21	б	1
22	б	1
23	в	1
24	а	1
25	б	1
26	б	1

№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и (или) критерии оценки	Вес или баллы, начисляемые за правильно выполненное задание
27	а	1
28	б	1
29	в	1
30	а	1
31	а	1
32	в	1
33	в	1
34	б	1
35	в	1
36	в	1
37	в	1
38	б	1
39	б	1
40	а	1
41	1 – 3, 2 – 5, 3 – 4, 4 – 1, 5 – 2	1
42	1 – Г, 2 – Д, 3 – А, 4 – В	1
43	календарному месяцу	1

Вариант соискателя формируется из случайно подбираемых заданий в соответствии со спецификацией. Всего 43 задание. Вариант соискателя содержит 43 задание. Баллы, полученные за выполненное задание, суммируются. Максимальное количество баллов – 43.

Решение о допуске к практическому этапу экзамена принимается при условии достижения набранной суммы баллов от 30 и более.

12. Задания для практического этапа профессионального экзамена:

### ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ, ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ

Типовое задание № 1

**Определите объем потребления воды, подлежащий оплате лицом, осуществившим самовольное присоединение к централизованной системе водоснабжения.**

**Исходные данные:**

**При проведении контрольной проверки выявлено самовольное присоединение к сетям централизованной системы водоснабжения. С момента предыдущей контрольной проверки, что подтверждается графиком проводимых проверок, прошло 72 дня.**

**Согласно составленному акту о самовольном присоединении диаметр трубы в точке подключения к централизованной системе водоснабжения 20 мм, самовольное присоединение устранено через 3 дня с момента его обнаружения.**

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	
<p><b>ТФ А/01.5</b> <i>Формирование и актуализация базы данных о потребителях коммунальных ресурсов</i></p> <p><b>ТД1</b> Осуществление сбора и систематизации информации о потребителях коммунальных ресурсов</p> <p><b>ТД5</b> Оформление необходимых документов при обнаружении самовольного или неучтенного потребления коммунальных ресурсов</p> <p><b>ТФ А/02.5</b> <i>Контроль, учет и регулирование отпуска коммунальных ресурсов потребителям</i></p> <p><b>ТД2</b> Анализ степени оснащения приборами учета узлов отпуска коммунальных ресурсов потребителям</p> <p><b>ТД6</b> Оформление необходимых документов о времени прекращения подачи коммунальных ресурсов и времени локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании</p> <p><b>ТД7</b> Составление актов о нарушении абонентами правил</p>	<p>Соответствие решения правильному ответу: 2441.66 м<sup>3</sup></p> <p>Критериальное значение – да/нет</p>

<p>пользования коммунальными ресурсами  <b>ТФ А/03.5</b>      <i>Организация предоставления коммунальных ресурсов потребителям</i>  <b>ТД4</b> Расчет задолженности за потребленные коммунальные ресурсы, начисление штрафных санкций за просрочку платежей  <b>ТД6</b> Оформление документов по сверке показаний приборов учета абонентов и ресурсоснабжающих организаций</p>	
--	--

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: ЦОК
2. Максимальное время выполнения задания: 90 мин.
3. Вы можете воспользоваться:
  - компьютером;
  - нормативно-правовой базой системы «Консультант+» или иной аналогичной

Ключ к решению практического задания 1

Порядок расчета объема потребления воды при самовольном присоединении указан в пункте 16 Правил организации коммерческого учета воды, сточных вод, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.09.2013 № 776, который определяется исходя из:

- круглосуточного действия (24 часа);
- полного сечения трубы (рассчитывается по формуле площади круга  $\pi d^2/4$ );
- скорости движения воды 1,2 метра в секунду.

Расчетная формула имеет вид:

$$V_{\text{в}} = \pi d^2/4 * 1.2 \text{ м/сек} * 3\,600 \text{ сек/час} * 24 \text{ час} * T,$$

где d – диаметр трубы, м

$$\pi = 3.14$$

T – период самовольного присоединения в днях

$$V_{\text{в}} = 3.14 * (0.02)^2 / 4 * 1.2 * 3\,600 * 24 * 75 = 2441.66 \text{ м}^3$$

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя положениям профессионального стандарта в части трудовой функции «Управление процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям» принимается при условии соответствия выполненного задания одновременно всем критериям оценки.

## ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ, ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ

Типовое задание № 2

**Произведите расчет размера платы потребителю жилого помещения за услуги электроснабжения, предоставленные в декабре.**

**Исходные данные**

**Количество проживающих – 1 чел;**

**Норматив потребления услуг электроснабжения на 1 чел. – 150 кВт. ч**

**(акт об отсутствии технической возможности установки индивидуального прибора учета электрической энергии не предоставлен)**

**Период временного отсутствия потребителя (полные календарные дни, не включая день выезда и день прибытия) – с 9 по 15 декабря (7 дней).**

**Период подачи электрической энергии с напряжением, несоответствующим установленным требованиям – с 1400 17 декабря до 1900 17 декабря.**

**Тариф на электрическую энергию – 2 руб./кВт ч**

**$K_{пов}$  – 1.5**

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	
<p><b>ТФ А/01.5</b> <i>Формирование и актуализация базы данных о потребителях коммунальных ресурсов</i></p> <p><b>ТД1</b> Осуществление сбора и систематизации информации о потребителях коммунальных ресурсов</p> <p><b>ТД5</b> Оформление необходимых документов при обнаружении самовольного</p>	<p>Соответствие решения правильному ответу: 345.02 руб. Критериальное значение – да/нет</p>



<p>или неучтенного потребления коммунальных ресурсов  <b>ТФ А/02.5</b> <i>Контроль, учет и регулирование отпуска коммунальных ресурсов потребителям</i>  <b>ТД2</b> Анализ степени оснащения приборами учета узлов отпуска коммунальных ресурсов потребителям  <b>ТД6</b> Оформление необходимых документов о времени прекращения подачи коммунальных ресурсов и времени локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании  <b>ТД7</b> Составление актов о нарушении абонентами правил пользования коммунальными ресурсами  <b>ТФ А/03.5</b> <i>Организация предоставления коммунальных ресурсов потребителям</i>  <b>ТД4</b> Расчет задолженности за потребленные коммунальные ресурсы, начисление штрафных санкций за просрочку платежей  <b>ТД6</b> Оформление документов по сверке показаний приборов учета абонентов и ресурсоснабжающих организаций</p>	
--	--

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: ЦОК
2. Максимальное время выполнения задания: 90 мин.
3. Вы можете воспользоваться:
  - компьютером;
  - нормативно-правовой базой системы «Консультант+» или иной аналогичной

Ключ к решению практического задания 2

Продолжительность отклонения напряжения в расчетном периоде – 5 часов.

Размер платы за услуги электроснабжения:

$$150 \text{ кВт ч} * 2 \text{ руб.} = 300 \text{ руб.}$$

Размер платы снижается на 0.15% за каждый час снабжения электрической энергией ненадлежащего качества в соответствии с п.10 Приложения № 1 к Правилам № 354:

$$300 * 0.15\% * 5 \text{ часов} = 2.25 \text{ руб.}$$

Размер платы за временное отсутствие составит:

$$300 \text{ руб./} 31 \text{ дн.} * 7 \text{ дн.} = 67.74 \text{ руб.}$$

Итого размер платы за услуги электроснабжения, потребленные в декабре, составит:

$$300 \text{ руб.} - 2.25 \text{ руб.} - 67.74 \text{ руб.} = 230.01 \text{ руб.}$$

С учетом повышающего коэффициента в связи с отсутствием индивидуального прибора учета электроэнергии сумма платы к начислению составит:

$$230.01 \text{ руб.} * 1.5 = 345.02 \text{ руб.}$$

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя положениям профессионального стандарта в части трудовых функций «Управление процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям» принимается при условии соответствия выполненного задания одновременно всем критериям оценки.

**ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ, ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ**

Типовое задание № 3

**Запишите формулу определения размера платы за услуги горячего водоснабжения при двухкомпонентном тарифе на горячую воду для потребителей, чье жилое помещение не оборудовано индивидуальным прибором учета горячей воды при наличии технической возможности его установки.**

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым	Критерии оценки
---	-----------------

<p>проводится оценка квалификации</p>	
<p>1</p>	
<p><b>ТФ А/01.5</b> <i>Формирование и актуализация базы данных о потребителях коммунальных ресурсов</i></p> <p><b>ТД1</b> Осуществление сбора и систематизации информации о потребителях коммунальных ресурсов</p> <p><b>ТД5</b> Оформление необходимых документов при обнаружении самовольного или неучтенного потребления коммунальных ресурсов</p> <p><b>ТФ А/02.5</b> <i>Контроль, учет и регулирование отпуска коммунальных ресурсов потребителям</i></p> <p><b>ТД2</b> Анализ степени оснащения приборами учета узлов отпуска коммунальных ресурсов потребителям</p> <p><b>ТД6</b> Оформление необходимых документов о времени прекращения подачи коммунальных ресурсов и времени локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании</p> <p><b>ТД7</b> Составление актов о нарушении абонентами правил пользования коммунальными ресурсами</p> <p><b>ТФ А/03.5</b> <i>Организация предоставления коммунальных ресурсов потребителям</i></p> <p><b>ТД4</b> Расчет задолженности за потребленные коммунальные ресурсы, начисление штрафных санкций за просрочку платежей</p>	<p>Соответствие написанной формулы формуле: <math>P_i = K_{пов} * V_{ГВ} * T_{ХВ} + Q_{ТЭ} * T_{ТЭ}</math> с пояснением показателей формулы</p> <p>Критериальное значение – да/нет</p>

ТД6 Оформление документов по сверке показаний приборов учета абонентов и ресурсоснабжающих организаций	
--	--

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: ЦОК
2. Максимальное время выполнения задания: 90 мин.
3. Вы можете воспользоваться:
  - компьютером;
  - нормативно-правовой базой системы «Консультант+» или иной аналогичной

Ключ к решению практического задания 3

Размер платы за услуги горячего водоснабжения при двухкомпонентном тарифе на горячую воду для потребителей, чье жилое помещение не оборудовано индивидуальным прибором учета горячей воды при наличии технической возможности его установки определяется по формуле 23(1) Приложения № 2 к Правилам № 354:

$$P_i = K_{пов} * V_{гв} * T_{хв} + Q_{тэ} * T_{тэ},$$

где

$K_{пов}$  – повышающий коэффициент, величина которого в 2016 году принимается равной 1.4, а с 1 января 2017 года – 1.5. Коэффициент применяется, если потребителем не предоставлен акт обследования на предмет установления отсутствия технической возможности установки индивидуального прибора учета горячей воды;

$V_{гв}$  – объем потребленной за расчетный период в  $i$ -м жилом помещении горячей воды, определенный исходя из нормативов потребления горячей воды в жилом помещении и количества граждан, постоянно и временно проживающих в  $i$ -м жилом помещении ( $N_{гв} * Ч$ );

$T_{хв}$  – компонент на холодную воду, являющийся составной частью установленного в соответствии с законодательством РФ тарифа на горячую воду;

$Q_{тэ}$  – объем тепловой энергии, используемой на подогрев воды в целях предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению за расчетный период в  $i$ -м жилом или нежилом помещении, рассчитываемый как произведение  $V_{гв}$  и утвержденного норматива расхода тепловой энергии, используемой на подогрев воды в целях предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению  $q$  ( $q * V_{гв}$ );

$T_{тэ}$  – компонент на тепловую энергию, являющийся составной частью установленного в соответствии с законодательством РФ тарифа на горячую воду.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя положениям профессионального стандарта в части трудовых функций «Управление процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям» принимается при условии соответствия выполненного задания одновременно всем критериям оценки.

13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации:

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации по квалификации

**«Техник по абонентному обслуживанию потребителей коммунальных ресурсов» 5КУ**

---

(наименование квалификации)

принимается при получении соискателем по совокупности положительных результатов теоретического и практического этапов экзамена

---

(указывается, при каких результатах выполнения задания профессиональный экзамен считается пройденным положительно)

14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии): –