



ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО
для оценки квалификации
Инженер по абонентному обслуживанию потребителей
коммунальных ресурсов (6 уровень квалификации)

(наименование квалификации)

2017 год

Состав оценочного средства

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	7
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:	32
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена:	34
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации:	37
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии):	38

1. Наименование квалификации и уровень квалификации:

Инженер по абонентному обслуживанию потребителей коммунальных ресурсов (6 уровень квалификации)

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

2. Номер квалификации:

16.01700.02

(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:

Организация эффективных методов предоставления коммунальных ресурсов потребителям (код 16.017)

(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
1	2	3
ТФ В/01.6 Координация деятельности структурного подразделения по абонентному обслуживанию потребителей Блок 1 ТД1 Подготовка и заключение договоров с потребителями на поставку коммунальных ресурсов У1: Проводить количественный и качественный анализ данных об объемах	Один правильный ответ – 1 балл, неправильный ответ – 0 баллов.	3 (МВ 1), 4 (МВ 1), 5 (МВ 1), 6 (МВ 1), 9 (МВ 1), 11 (МВ 1),

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
<p>потребления коммунальных ресурсов, прогнозировать перспективы их потребления</p> <p>У5: Синтезировать информацию из различных источников о ходе исполнения абонентами условий договора поставки коммунальных ресурсов</p> <p>З1: Правила и методы текущего и перспективного планирования производственно-хозяйственной деятельности ресурсоснабжающей организации</p> <p>Блок 2.</p> <p>ТД4 Организация претензионно-исковой работы по разрешению спорных вопросов, касающихся сроков, режимов и качества предоставления коммунальных ресурсов.</p> <p>У4: Находить компромисс между интересами ресурсоснабжающей организации и абонентами при заключении договоров на предоставление коммунальных ресурсов потребителям</p> <p>ТФ2 В/02.6 <i>Совершенствование методов сбора и обработки информации о поставляемых абонентам коммунальных ресурсах</i></p> <p>Блок 3.</p> <p>ТД5 Подготовка предложений по интерактивному управлению режимом предоставления коммунальных ресурсов с целью повышения экономичности их использования, в том числе с учетом текущих требований потребителя.</p>	<p>Один правильный ответ – 1 балл, неправильный ответ – 0 баллов.</p> <p>Один правильный ответ – 1 балл, неправильный ответ – 0 баллов.</p>	<p>29 (МВ 1), 31 (МВ 1), 32 (МВ 1), 34 (МВ 1), 35 (МВ 1), 42 (ЗОО)</p> <p>1 (МВ 1), 2 (МВ 1), 7 (МВ 1), 8 (МВ 1), 10 (МВ 1), 23 (МВ 1), 30 (МВ 1), 33 (МВ 1), 20 (МВ 1), 41 (УС)</p> <p>12 (МВ 1), 13 (МВ 1), 14 (МВ 1), 15 (МВ 1),</p>

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
<p>У1: Использовать современные методы формирования и актуализации баз данных о потребителях коммунальных ресурсов</p> <p>У3: Осуществлять дистанционный контроль и управление инженерным оборудованием обеспечивающим представление коммунальных ресурсов</p> <p>Блок 4.</p> <p>ТД2 Оценка качества предоставляемых коммунальных ресурсов по информации с сервера информационно-логической базы данных.</p> <p>У2: Управлять, в том числе дистанционно, сбором обработкой и анализом информации о качестве и количестве предоставляемых коммунальных ресурсов</p> <p>З1: Информационные технологии (IT технологии) и промышленные системы сбора, обработки и анализа информации о качестве предоставляемых коммунальных ресурсов</p> <p>Блок 5.</p> <p>ТД5 Разработка оптимальных форм контроля правильности снятия абонентами показателей приборов учета и предоставление ими сведений об объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов</p> <p>У5: Применять современные технологии и использовать программные продукты для осуществления контроля и учета (потребления) коммунальных ресурсов</p> <p>З2: Технологии обработки информации с использованием вычислительной</p>	<p>Один правильный ответ – 1 балл, неправильный ответ – 0 баллов.</p> <p>Один правильный ответ – 1 балл, неправильный ответ – 0 баллов.</p>	<p>16 (МВ 1), 17 (МВ 1)</p> <p>40 (УХП) 18 (УС)</p> <p>19 (УС), 21 (УС), 22 (МВ 1), 25 (УС), 26 (МВ 1), 27 (МВ 1)</p>

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
<p>техники, современных коммуникаций и связи</p> <p>ТФ3 В/03.6 Организация работы с персоналом, осуществляющим деятельность по абонентному обслуживанию потребителей</p> <p>Блок 6. ТД3 Контроль выполнение производственных заданий персоналом по обеспечению учета, контроля и управления процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям. У1: Организовывать и анализировать деятельность персонала структурного подразделения, для принятия решения по вопросам в соответствии с их задачами и функциями У2: Выбирать оптимальные формы коммуникаций при организации работы с персоналом</p> <p>Блок 7. ТД6 Ознакомление персонала с правилами охраны труда, промышленной и пожарной безопасности. З6: Квалификационные требования к персоналу, осуществляющему деятельность по абонентному обслуживанию потребителей коммунальных ресурсов</p>	<p>Один правильный ответ – 1 балл, неправильный ответ – 0 баллов.</p> <p>Один правильный ответ – 1 балл, неправильный ответ – 0 баллов.</p>	<p>24 (УС), 28 (МВ 1)</p> <p>36 (МВ 1), 37 (МВ 1), 38 (УС), 39 (МВ 1)</p>

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

количество заданий с выбором ответа: 42;

количество заданий с открытым ответом: –;

количество заданий на установление соответствия: 7;

количество заданий на установление последовательности: 1;
 время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 80 минут

6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
<p>ТФ В/01.6 Координация деятельности структурного подразделения по абонентному обслуживанию потребителей</p> <p>ТД4 Организация претензионно-исковой работы по разрешению спорных вопросов, касающихся сроков, режимов и качества предоставления коммунальных ресурсов.</p> <p>У1 Проводить количественный и качественный анализ данных об объемах потребления коммунальных ресурсов, прогнозировать перспективы их потребления</p> <p>ТФ3 Обеспечение взаимодействия структурных подразделений организации для сокращения времени прекращения подачи коммунальных ресурсов потребителям за счет локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании</p>	<p>Дихотомически: выполнено – не выполнено</p> <p>Соответствие требованиям: Постановления Правительства РФ от 4 сентября 2013 г. № 776 «Об утверждении Правил организации коммерческого учета воды, сточных вод»</p> <p>Дихотомически: выполнено – не выполнено</p> <p>Соответствие требованиям:</p>	<p>Практическое задание № 1</p> <p>Задание на выполнение трудового действия в модельных условиях</p> <p>Практическое задание № 2</p> <p>Задание на выполнение трудового действия в модельных условиях</p>

7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий:

а) материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа:

рабочий стол, стул, 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:

- компьютер, программное обеспечение MSOffice;
- принтер;
- доступ к сети Интернет, доступ к нормативно-правовой базе системы «Консультант+», «Гарант» или аналогичной

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

8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий:

1. Высшее образование

2. Опыт работы не менее 3 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):

не требуются

(проведение обязательного инструктажа на рабочем месте и другие)

10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена:

1. При проведении проверки в одном из городов субъекта Российской Федерации правильности установления нормативов потребления коммунальных услуг сотрудник государственной жилищной инспекции выявил факты нарушений. В какой орган он должен направить предписание об устранении нарушений? Выберите правильный ответ.

а) Предписание об устранении соответствующих нарушений, нужно направить в орган местного самоуправления

б) Предписание об устранении соответствующих нарушений нужно направить в орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации

в) Предписание об устранении соответствующих нарушений нужно направить в орган законодательной власти субъекта Российской Федерации

г) Предписание об устранении соответствующих нарушений, нужно направить в орган исполнительной власти Российской Федерации

д) Предписание об устранении соответствующих нарушений нужно направить в орган законодательной власти Российской Федерации

2. В одной из квартир многоквартирного дома, где установлен прибор учета потребления воды, произошла авария, связанная с этим прибором, в результате чего была залита нижележащая квартира. Собственник

пострадавшей квартиры обратился в суд с иском к управляющей компании о возмещении ущерба, ссылаясь на статьи ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Правомерен ли данный иск? Выберите правильный ответ.

а) Иск правомерен, так как надлежащую эксплуатацию приборов учета используемых энергетических ресурсов, их сохранность, своевременную замену обязана обеспечить управляющая организация

б) Иск не правомерен, так как надлежащую эксплуатацию приборов учета используемых энергетических ресурсов, их сохранность, своевременную замену управляющая организация обеспечивать не обязана.

в) Иск не правомерен, так как надлежащую эксплуатацию приборов учета используемых энергетических ресурсов, их сохранность, своевременную замену обязаны обеспечить совместно собственник приборов учета и управляющая организация

г) Иск не правомерен, так как надлежащую эксплуатацию приборов учета используемых энергетических ресурсов, их сохранность, своевременную замену обязаны обеспечить организации, которые осуществляют снабжение домов этими ресурсами

3. У потребителя электроэнергии прибор учета расположен в квартире. Представители энергоснабжающей организации раз в месяц осуществляют проверку достоверности представленных потребителем сведений. Правильно ли они поступают? Выберите правильный ответ

а) Представители энергоснабжающей организации поступают не правильно, так как имеет право осуществлять проверку достоверности передаваемых потребителем сведений о показаниях индивидуального прибора учета путем посещения квартиры, не чаще 1 раза в год.

б) Представители энергоснабжающей организации поступают не правильно, так как имеет право осуществлять проверку достоверности передаваемых потребителем сведений о показаниях индивидуального прибора учета путем посещения квартиры не чаще 1 раза в 6 месяцев

в) Представители энергоснабжающей организации поступают не правильно, так как имеет право осуществлять проверку достоверности передаваемых потребителем сведений о показаниях индивидуального прибора учета путем посещения квартиры не чаще 1 раза в 3 месяца

г) Представители энергоснабжающей организации поступают не правильно, так как имеет право осуществлять проверку достоверности передаваемых потребителем сведений о показаниях индивидуального прибора учета путем посещения квартиры, не чаще 1 раза в два месяца

4. В многоквартирном доме установлен общедомовой прибор учета потребления воды. Составляя акт о разграничении эксплуатационной ответственности централизованных систем холодного водоснабжения, предложено границу эксплуатационной ответственности установить по внешней стене дома. Соответствует ли это Правилам содержания общего имущества в многоквартирном доме? Выберите правильный ответ

а) Да, соответствует, так как границей эксплуатационной ответственности при наличии общедомового прибора учета потребления воды, если иное не установлено соглашением собственников помещений с исполнителем коммунальных услуг или ресурсоснабжающей организацией, является внешняя граница стены многоквартирного дома

б) Нет, не соответствует, так как границей эксплуатационной ответственности при наличии общедомового прибора учета потребления воды, если иное не установлено соглашением собственников помещений с исполнителем коммунальных услуг или ресурсоснабжающей организацией, является место соединения коллективного (общедомового) прибора учета с соответствующей инженерной сетью, входящей в многоквартирный дом

в) Нет, не соответствует, так как границей эксплуатационной ответственности при наличии общедомового прибора учета потребления воды, если иное не установлено соглашением собственников помещений с исполнителем коммунальных услуг или ресурсоснабжающей организацией, является колодец, к которому подключены устройства и сооружения для присоединения абонента к коммунальной водопроводной сети.

г) Нет, не соответствует, так как границей эксплуатационной ответственности при наличии общедомового прибора учета потребления воды, если иное не установлено соглашением собственников помещений с исполнителем коммунальных услуг или ресурсоснабжающей организацией, является граница земельного участка, отведенного для МКД.

5. У потребителя вышел из строя индивидуальный прибор учета одного из коммунальных ресурсов. Как ему определить среднемесячный объем потребления коммунального ресурса? Выберите правильный ответ.

а) Среднемесячный объем потребления коммунального ресурса потребителем для определения размера платы в случае выхода из строя или утраты ранее введенного в эксплуатацию индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета либо истечения срока его эксплуатации, определяемого периодом времени до очередной поверки, определяется по показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета за период не менее 6 месяцев (для отопления – исходя из

среднемесячного за отопительный период объема потребления), а если период работы прибора учета составил меньше 6 месяцев, – то за фактический период работы прибора учета, но не менее 3 месяцев (для отопления – не менее 3 месяцев отопительного периода)

б) Среднемесячный объем потребления коммунального ресурса потребителем для определения размера платы в случае выхода из строя или утраты ранее введенного в эксплуатацию индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета либо истечения срока его эксплуатации, определяемого периодом времени до очередной поверки, определяется по показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета за период не менее 3 месяцев, а если период работы прибора учета составил меньше 3 месяцев, – то за фактический период работы прибора учета

в) Среднемесячный объем потребления коммунального ресурса потребителем для определения размера платы в случае выхода из строя или утраты ранее введенного в эксплуатацию индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета либо истечения срока его эксплуатации, определяемого периодом времени до очередной поверки, определяется по показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета за период 6-и последовательных календарных месяцев (для отопления – не менее 3 месяцев отопительного периода)

г) Среднемесячный объем потребления коммунального ресурса потребителем для определения размера платы в случае выхода из строя или утраты ранее введенного в эксплуатацию индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета либо истечения срока его эксплуатации, определяемого периодом времени до очередной поверки, определяется по показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета за период не менее 12 месяцев, а если период работы прибора учета составил меньше 12 месяцев, – то за фактический период работы прибора учета

6. Узел учета потребления воды в многоквартирном доме размещается не на границе эксплуатационной ответственности организации. Расчет объема поданной (полученной воды) производится без учета потерь в водопроводных сетях. Правильно ли это? Выберите правильный ответ

а) Нет, не правильно, расчет должен производиться с учетом потерь в водопроводных сетях от границы эксплуатационной ответственности до места установки прибора учета

б) Нет, не правильно, расчет должен производиться с учетом потерь в водопроводных сетях от границы балансовой принадлежности до границы эксплуатационной ответственности

в) Да, правильно, расчет должен производиться без учета потерь в водопроводных сетях

г) Да, правильно, расчет должен производиться без учета потерь в водопроводных сетях от границы эксплуатационной ответственности до места установки прибора учета

7. В многоквартирном доме установили общедомовой прибор учета потребления воды и определили для каждого собственника помещений размер расходов за его установку. Один из собственников не согласен с указанным в счете размером расходов на установку общедомового прибора учета и отнесенной на него доли расходов. В какую организацию ему следует обратиться с претензией? Выберите правильный ответ

а) Собственнику нужно обратиться с претензиями в организацию, осуществившую установку такого прибора учета и выставившую счет, а при не урегулировании разногласий вправе обжаловать выставленный счет в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

б) Собственнику нужно обратиться с претензиями в органы местного самоуправления, а при не урегулировании разногласий вправе обжаловать выставленный счет в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

в) Собственнику нужно обратиться с претензиями в органы муниципального жилищного контроля, а при не урегулировании разногласий вправе обжаловать выставленный счет в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

г) Собственнику нужно обратиться с претензиями в организацию, осуществившую установку такого прибора учета и выставившую счет, а при не урегулировании разногласий вправе обжаловать выставленный счет в порядке, установленном законодательством субъекта Российской Федерации

8. Потребителю предоставлена коммунальная услуга по отоплению ненадлежащего качества: фактическая температура воздуха в жилых помещениях в дневное время в течение трех часов была +15 °С. Подлежит ли уменьшению размер платы за такую услугу? Выберите правильный ответ

а) Размер платы за такую услугу подлежит уменьшению за каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, на 0.15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период, за каждый градус отклонения температуры

б) Размер платы за такую услугу не подлежит уменьшению, так как допустимое отклонение температуры не превысило 3 градусов

в) Размер платы за такую услугу подлежит уменьшению на размер платы, исчисленный за период предоставления услуги ненадлежащего качества как произведение размера платы за коммунальную услугу и отношения продолжительности предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества к разнице между общей продолжительности предоставления коммунальной услуги и продолжительности предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества

г) Размер платы за такую услугу подлежит уменьшению на размер платы, исчисленный за период предоставления услуги ненадлежащего качества как разницу размера платы за коммунальную услугу и отношения общей продолжительности предоставления коммунальной услуги к продолжительности предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества

9. Собственнику помещений в многоквартирном доме, где способ управления – непосредственное управление, необходимо заключить договор на оплату коммунальных услуг с лицом, осуществляющим этот вид деятельности. В какой форме должен быть заключен этот договор? Выберите правильный ответ

а) Договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг, может быть заключен с исполнителем в письменной форме

б) Договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг, может быть заключен с исполнителем путем совершения конклюдентных действий (путем совершения потребителем действий, свидетельствующих о его намерении потреблять коммунальные услуги или о фактическом потреблении таких услуг)

в) Договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг, может быть заключен с исполнителем в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий (путем совершения потребителем действий, свидетельствующих о его намерении потреблять коммунальные услуги или о фактическом потреблении таких услуг).

г) Договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг, может быть заключен с исполнителем в форме электронного документа после совершения им конклюдентных действий

10. Собственник одной из квартир в течение двух месяцев, является должником по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги. При оплате долга кредитор требует от него уплаты пени в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день, следующий за днем после наступления установленного срока оплаты, от невыплаченной в срок суммы на каждый

день просрочки. Правомерно ли поступает кредитор? Выберите правильный ответ

а) Кредитор поступает не правильно, так как лица, несвоевременно или не полностью внесшие плату за жилое помещение и коммунальные услуги, обязаны уплатить кредитору пени в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день, следующий за днем после наступления установленного срока оплаты, от невыплаченной в срок суммы на каждый день просрочки начиная с тридцать первого дня, следующего за днем наступления установленного срока оплаты, по день фактической оплаты, произведенной в течение девяноста календарных дней со дня наступления установленного срока оплаты, либо до истечения девяноста календарных дней после дня наступления установленного срока оплаты, если в девяностодневный срок оплата не произведена

б) Кредитор поступает не правильно, так как лица, несвоевременно или не полностью внесшие плату за жилое помещение и коммунальные услуги, обязаны уплатить кредитору пени в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день фактической оплаты, от невыплаченной в срок суммы на каждый день просрочки, начиная с тридцать первого дня, следующего за днем наступления установленного срока оплаты, по день фактической оплаты, произведенной в течение девяноста календарных дней со дня наступления установленного срока оплаты, либо до истечения девяноста календарных дней после дня наступления установленного срока оплаты, если в девяностодневный срок оплата не произведена

в) Кредитор поступает не правильно, так как лица, несвоевременно или не полностью внесшие плату за жилое помещение и коммунальные услуги, обязаны уплатить кредитору пени в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день предшествующий оплате, от невыплаченной в срок суммы на каждый день просрочки, начиная с тридцать первого дня, следующего за днем наступления установленного срока оплаты, по день фактической оплаты, произведенной в течение девяноста календарных дней со дня наступления установленного срока оплаты, либо до истечения девяноста календарных дней после дня наступления установленного срока оплаты, если в девяностодневный срок оплата не произведена

г) Кредитор поступает не правильно, так как лица, несвоевременно или не полностью внесшие плату за жилое помещение и коммунальные услуги (за исключением взносов на капитальный ремонт), обязаны уплатить кредитору пени в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день, требуемой оплаты, от невыплаченной в срок суммы на каждый день просрочки, начиная с тридцать

первого дня, следующего за днем наступления установленного срока оплаты, по день фактической оплаты, произведенной в течение девяноста календарных дней со дня наступления установленного срока оплаты, либо до истечения девяноста календарных дней после дня наступления установленного срока оплаты, если в девяностодневный срок оплата не произведена

11. Собственник, заключивший договор ресурсоснабжения с энергоснабжающей организацией, установил в нежилом помещении узел учета тепловой энергии и теплоносителя. С какого момента он считается допущенным к эксплуатации? Выберите правильный ответ

а) Узел учета потребителя считается допущенным к ведению учета полученной тепловой энергии и теплоносителя с даты его установки представителем энергоснабжающей организации

б) Узел учета потребителя считается допущенным к ведению учета полученной тепловой энергии и теплоносителя после подписания Акта представителем энергоснабжающей организации и представителем потребителя

в) Узел учета потребителя считается допущенным к ведению учета полученной тепловой энергии и теплоносителя с даты подписания договора на его установку представителем энергоснабжающей организации и представителем потребителя

г) Узел учета потребителя считается допущенным к ведению учета полученной тепловой энергии и теплоносителя с даты подачи заявления на его установку в энергоснабжающую организацию

12. Уполномоченному специалисту ресурсоснабжающей организации необходимо направить обращение другую организацию используя базу данных о потребителях коммунальных услуг. К какому типу объектов данных ему следует обращаться? Выберите правильный ответ

а) Уполномоченному специалисту следует использовать такой тип объектов данных как формы

б) Уполномоченному специалисту следует использовать такой тип объектов данных как запросы

в) Уполномоченному специалисту следует использовать такой тип объектов данных таблицы

г) Уполномоченному специалисту следует использовать такой тип объектов данных как сообщение

13. В жилом доме установлена система диспетчеризации. Как она осуществляет функции контроля работы инженерных систем? Выберите правильный ответ

а) Специальная программа, установленная на компьютере диспетчера, с заданной периодичностью выводит на экран монитора все характеристики контролируемого объекта, переводит объект в тот или иной режим

б) Специальная программа, установленная на компьютере диспетчера, с заданной периодичностью опрашивает приборы учета и датчики состояния объекта, сменяет предельные значения параметров, переводит объект в тот или иной режим

в) Специальная программа, установленная на компьютере диспетчера, с заданной периодичностью проводит опрос всех контроллеров приборов учета и датчиков состояния объекта, анализируют приходящую информацию, преобразуют полученные сигналы в физические величины, контролируя заданные предельные значения параметров.

г) Специальная программа, установленная на компьютере диспетчера, с заданной периодичностью проводит опрос всех контроллеров приборов учета и датчики состояния объекта, контролируя заданные предельные значения параметров, переводит объект в тот или иной режим

14. В здании установлена комплексная система интеллектуального управления. Для чего она предназначена? Выберите правильный ответ

а) Комплексная система интеллектуального управления зданием предназначена для объединения различных инженерных подсистем, сокращению времени на выявление и устранение неисправностей и опасных ситуаций, повышению уровня комфорта

б) Комплексная система интеллектуального управления зданием предназначена для повышения безопасности функционирования инженерного оборудования, сокращению времени на выявление и устранение неисправностей и опасных ситуаций, повышению уровня комфорта, экономии энергии

в) Комплексная система интеллектуального управления зданием предназначена улучшения работы инженерного оборудования и экономии энергии

г) Комплексная система интеллектуального управления зданием предназначена для повышения безопасности функционирования инженерного оборудования, сокращению времени на выявление и устранение неисправностей и опасных ситуаций

15. В здании установлена система комплексной автоматизации и диспетчеризации инженерных систем. Что входит в состав основного оборудования локальных систем автоматики? Выберите правильный ответ

а) В состав основного оборудования локальных систем автоматики входят датчики технологических параметров (температура, влажность, давление, перепад давления, расход, уровень, освещенность и т.п.), модули ввода/вывода

б) В состав основного оборудования локальных систем автоматики входят контроллеры и модули ввода/вывода, периферийные средства автоматизации

в) В состав основного оборудования локальных систем автоматики входят исполнительные устройства (клапаны, задвижки, привода и т.п.), модули ввода/вывода

г) В состав основного оборудования локальных систем автоматики входят контроллеры и модули ввода/вывода, периферийные средства автоматизации, исполнительные устройства (клапаны, задвижки, привода и т.п.)

16. В здании собираются установить систему комплексной автоматизации и диспетчеризации инженерных систем. По какому принципу должна быть построена эта система? Выберите правильный ответ

а) Система комплексной автоматизации и диспетчеризации инженерных систем строится по принципам двухуровневого интегрирования: оборудование связи сервера с локальными системами автоматики, локальные системы автоматики, рабочие станции

б) Система комплексной автоматизации и диспетчеризации инженерных систем строится по принципам двухуровневого интегрирования: система сбора и обработки данных, оборудование связи сервера с локальными системами автоматики

в) Система комплексной автоматизации и диспетчеризации инженерных систем строится по принципам двухуровневого интегрирования: система сбора и обработки данных, локальные системы автоматики

г) Система комплексной автоматизации и диспетчеризации инженерных систем строится по принципам двухуровневого интегрирования: система сбора и обработки данных, локальные системы автоматики, серверы и рабочие станции

17. В жилых домах нового микрорайона собираются установить системы комплексной автоматизации и диспетчеризации инженерных систем. От чего будет зависеть комплектность этих систем? Выберите правильный ответ

а) Комплектность систем управления инженерным оборудованием определяется в зависимости от требований, предъявляемых к микроклимату и работе сетей жизнеобеспечения в различных зонах зданий

б) Комплектность систем управления инженерным оборудованием определяется в зависимости от особенности планировки здания и режима его эксплуатации

в) Комплектность систем управления инженерным оборудованием определяется индивидуально для каждого здания

г) Комплектность систем управления инженерным оборудованием определяется серийностью здания и режимом его эксплуатации

18. Представлены различные технологии сбора и передачи данных, используемые в автоматизированных системах дистанционного сбора показаний счетчиков коммунального ресурса. Выберите из колонки Б правильное продолжение предложений из колонки А. Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще.

Колонка А	Колонка Б
1. Технология М-Bus	А) Используется для объектов со сложной технической инфраструктурой. Решение создано на базе универсальной высокоскоростной шины, которая позволяет осуществлять управление самыми разными инженерными системами.
2. Технология Lon-Works, ВАСnet, Modbus и т. п.	Б) В условиях многоэтажной застройки требует продуманного подхода. Это связано с тем, что обилие высотных железобетонных строений уменьшает радиус действия передатчиков.
3. Технология Радио, беспроводной М-Bus, Zig-Bee и т. п.	В) Решение для жилых домов с поквартирным учетом. Для коммуникации приборов используется двухжильный кабель, аналогичный телефонному проводу. Подключение осуществляется по параллельной схеме.
4. Технология GSM/GPRS	Г) Решение для малоэтажной застройки или локальной системы диспетчеризации данных приборов учета, расположенных в одном здании. Объединение оборудования в единую сеть обеспечивается при помощи беспроводных роутеров и радиомодулей, которыми укомплектованы счетчики энергоресурсов.
	Д) Связь строится на базе существующих сотовых сетей. Диспетчерский терминал устанавливает прямую связь с каждым узлом учета посредством

	GSM-модема и антенн. Решение подходит для сильно удаленных объектов.
--	--

19. В управляющей организации установили автоматизированную прикладную программу, формирующую управленческие решения. Подсистема обработки данных (СОД) производит информационное обслуживание специалистов органа управления объектом, используя различные потоки информации. Выберите из колонки Б правильное продолжение предложений из колонки А. Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще.

Колонка А	Колонка Б
1. Входная информация	А) Информация, обработанная системой и предоставляемая органу управления и внешнему миру
2. Необрабатываемая информация	Б) Часть выходной информации, которая необходима СОД для выполнения расчетов в последующие периоды времени
3. Выходная информация	В) Информация, поступающая от управляемого объекта и из внешнего мира
4. Промежуточная информация	Г) Часть входной информации, которая непосредственно передаваемая органу управления минуя обработку
	Д) Информация, зафиксированная в знаковой форме на каком-либо физическом носителе
	Е) Информация, расширяющая запас знаний конечного пользователя, принимающего управленческое решение

20. ТСЖ, находится на самоуправлении. Имеет ли оно право ограничить

подачу холодной и горячей воды в квартирах имеющих задолженность по оплате коммунальных услуг. Выберите правильный ответ

а) Да, ТСЖ имеет право ограничить подачу воды, если является исполнителем коммунальных услуг.

б) Да, ТСЖ имеет право ограничить подачу воды, если получит разрешение от исполнителя коммунальных услуг

в) Да, ТСЖ имеет право ограничить подачу воды, если получит разрешение от жилищной инспекции

г) Нет, ТСЖ не имеет право ограничить подачу воды, это может делать только исполнитель коммунальных услуг.

21. Автоматизированная система управления жилищно-коммунальным хозяйством (АСУ ЖКХ) имеет двухуровневую клиент-серверную архитектуру. Выберите из колонки Б правильное продолжение предложений из колонки А. Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще.

Колонка А	Колонка Б
1. Сервер базы данных (БД)	А) Обеспечивает долговременное хранение истории всех изменений данных
2. Сервер клиента АИС «ЖКХ»	Б) Отвечает за хранение, управление и целостность данных, а также обеспечивает возможность одновременного доступа нескольких пользователей
	В) Приложение, на котором сконцентрированы основные правила работы системы и расположен пользовательский интерфейс программы АИС «ЖКХ»
	Г) Обеспечивает автоматизацию основных процессов информационного обмена с внешними информационными ресурсами и системами (базами данных)

22. Предприятие электросети осуществляет прием показаний с приборов учета от потребителя только посредством телефонной связи один раз месяц. Правильно ли это? Выберите правильный ответ

а) Нет, не правильно. Прием показаний приборов учета может осуществляться любыми удобными для потребителя способами, в том числе посредством: Интернета, факсимильной связи, E-mail

б) Нет, не правильно. Прием показаний приборов учета может осуществляться любыми удобными для потребителя способами, в том числе посредством: Интернета, факсимильной связи, E-mail

в) Правильно. Прием показаний приборов учета может осуществляться любыми удобными для потребителя способами, в том числе посредством: Интернета, E-mail, телефонной связи один раз месяц

г) Правильно. Прием показаний приборов учета может осуществляться любыми удобными для потребителя способами, в том числе посредством: Интернета, SMS, телефонной связи один раз месяц

23. Исполнитель установил факт предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества одному из потребителей в связи с аварией, возникшей в работе внутридомовых инженерных систем. Что обязан сделать исполнитель в этом случае? Выберите правильный ответ

а) Исполнитель обязан зарегистрировать в журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг, а также в течение суток с момента обнаружения указанных фактов проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг

б) Исполнитель обязан зарегистрировать в журнале регистрации таких фактов, причины нарушения качества коммунальных услуг, а также в течение суток с момента обнаружения указанных фактов проинформировать потребителей о причинах нарушения качества коммунальных услуг

в) Исполнитель обязан зарегистрировать в журнале регистрации таких фактов дату и причины нарушения качества коммунальных услуг, а также в течение суток с момента обнаружения указанных фактов проинформировать потребителей о предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг

г) Исполнитель обязан зарегистрировать в журнале регистрации таких фактов дату и причины нарушения качества коммунальных услуг, а также в течение трех суток с момента обнаружения указанных фактов проинформировать потребителей о предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг

24. Представлены наиболее распространенные формы коммуникаций в управлении персоналом внутри организации. Выберите из колонки Б правильное продолжение предложений из колонки А. Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще.

Колонка А	Колонка Б
1. Формальные	А) вербальное общение людей в любом из видов коммуникации
2. Неформальные коммуникации	Б) канал обмена информацией между отделами для согласования действий
3. Межличностные коммуникации	В) определяются организационной структурой предприятия.
	Г) общение между друзьями, приятелями или канал распространения слухов, сплетен.

25. Современная информационная система «Жилищно-коммунальное хозяйство» по начислению населению платежей за жилищно-коммунальные услуги включает различные функциональные подсистемы. Выберите из колонки Б правильное продолжение предложений из колонки А. Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще.

Колонка А	Колонка Б
1. Функциональная подсистема «Справочники и классификаторы»	А) предназначена для ввода, накопления, автоматизированной обработки и долговременного хранения информации о лицевых счетах, ответственных квартиросъемщиках / владельцах объектов жилого фонда, жильцах, их льготах, характеристиках занимаемой ими площади, их дополнительных правах, типах собственности, сведений о типах проживания и временном отсутствии жильцов
2. Функциональная подсистема «Единые финансовые лицевые счета»	Б) обеспечивает проведение начислений и формирование платежных документов по оплате услуг ЖКХ для населения, ввод оплаченных квитанций, проведение перерасчетов
3. Функциональная подсистема «Расчетный модуль»	В) обеспечивает поддержку в актуальном состоянии справочников

	и классификаторов в соответствии с нормативно-правовой базой и объемом, состоянием жилого фонда, обслуживаемого расчетным центром, его административно-территориальным делением
4. Функциональная подсистема «Справочно-информационное обслуживание»	Г) предназначена для поиска информации по лицевым счетам, формирования справок и отчетных форм как при работе с населением, так и по запросам различных организаций, просмотра «истории» по типам собственности, ответственным квартиросъемщикам.
	Д) обеспечивает выполнение функций аналитической системы, работу поисковой системы с широким спектром параметров выбора, с помощью которого формируется выборка лицевых счетов, отвечающая заданным критериям.

26. Ресурсоснабжающая организация зарегистрирована в ГИС ЖКХ. Что ей, прежде всего, необходимо сделать для размещения информации о договорах ресурсоснабжения? Выберите правильный ответ

а) Для размещения информации о договорах ресурсоснабжения, прежде всего, необходимо авторизоваться в Личном кабинете РСО и в меню «Объекты управления» выбрать пункт «Создание договора ресурсоснабжения»

б) Для размещения информации о договорах ресурсоснабжения, прежде всего, необходимо авторизоваться в Личном кабинете РСО и в меню «Объекты управления» выбрать пункт «Добавить договор ресурсоснабжения»

в) Для размещения информации о договорах ресурсоснабжения, прежде всего, необходимо авторизоваться в Личном кабинете РСО и в меню «Объекты управления» выбрать пункт «Реестр договоров ресурсоснабжения»

г) Для размещения информации о договорах ресурсоснабжения, прежде всего, необходимо авторизоваться в Личном кабинете РСО и в меню «Объекты управления» выбрать пункт «Отправить заявку на размещение»

27. Ресурсоснабжающая организация зарегистрирована в ГИС ЖКХ и самостоятельно ведет коммерческий учет отпускаемых энергоресурсов. Что необходимо сделать для того, чтобы уполномоченный специалист РСО смог создавать и вести лицевые счета абонентов? Выберите правильный ответ

а) Для того, чтобы уполномоченный специалист РСО мог создавать и

вести лицевые счета абонентов, ему необходимо получить право на ведение реестра лицевых счетов обслуживаемых домов

б) Для того, чтобы уполномоченный специалист РСО мог создавать и вести лицевые счета абонентов, он должен обладать статусом «Администратор»

в) Для того, чтобы уполномоченный специалист РСО мог создавать и вести лицевые счета абонентов, ему необходимо получить согласие управляющей компании или ТСЖ

г) Для того, чтобы уполномоченный специалист РСО мог создавать и вести лицевые счета абонентов, ему необходимо получить кодовый ключ

28. Организация хочет улучшить свою систему управления персоналом. Какие характеристики имеет система качественной коммуникации внутри организации? Выберите правильный ответ

а) Система качественной коммуникации внутри организации характеризуется наличием атмосферы доверия в организации

б) Система качественной коммуникации внутри организации характеризуется наличием иерархического общения

в) Система качественной коммуникации внутри организации характеризуется наличием большого количества уровней управления

г) Система качественной коммуникации внутри организации характеризуется наличием дивизионного типа управления

29. В квартире проживает 3 человека. Являясь лицом ответственным за осуществление расчета платы за коммунальные ресурсы, как будете определять размер этой платы? Выберите правильный ответ

а) Расчет платы за коммунальные ресурсы производится исходя из количества проживающих лиц и объема потребляемых коммунальных услуг по нормативам установленным Правительством Российской Федерации

б) Расчет платы за коммунальные ресурсы производится исходя из объема потребляемых коммунальных услуг, определяемого по показаниям приборов учета, а при их отсутствии исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, утверждаемых органами государственной власти субъектов Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации

в) Расчет платы за коммунальные ресурсы производится исходя из утвержденных органами государственной власти субъектов Российской Федерации, нормативов потребления коммунальных услуг

г) Расчет платы за коммунальные ресурсы производится исходя из количества проживающих лиц и объема потребляемых коммунальных услуг по нормативам установленным органом муниципального управления

30. Жилец отсутствовал в квартире две недели. Им было подано письменное заявление на перерасчет оплаты за водоснабжение. У жильца имеется акт о невозможности установки ИПУ в помещении. Что обязан сделать исполнитель коммунальных услуг после получения заявления о

перерасчете? Выберите правильный ответ

- а) Исполнитель коммунальных услуг обязан произвести перерасчет в течение пяти последующих рабочих дней
- б) Исполнитель коммунальных услуг обязан произвести перерасчет в течение пяти календарных дней
- в) Исполнитель коммунальных услуг обязан произвести перерасчет в течение десяти рабочих дней
- г) Исполнитель коммунальных услуг обязан произвести перерасчет в течение двух недель

31. В доме отопление и горячая вода производятся в подключенной к нему мини-котельной. Нужно ли включать в плату за коммунальную услугу расходы на содержание и ремонт оборудования мини-котельной? Выберите правильный ответ

- а) В плату за отопление и горячую воду, которые вырабатываются непосредственно в доме, расходы на содержание и ремонт оборудования, которое для этого необходимо, включаются
- б) В плату за отопление и горячую воду, которые вырабатываются непосредственно в доме, расходы на содержание и ремонт оборудования, которое для этого необходимо, не включаются
- в) В плату за отопление и горячую воду, которые вырабатываются непосредственно в доме, расходы на содержание и ремонт оборудования, которое для этого необходимо, могут быть включены в нее по решению общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме
- г) В плату за отопление и горячую воду, которые вырабатываются непосредственно в доме, расходы на содержание и ремонт оборудования, которое для этого необходимо, могут быть включены в нее по решению совета собственников помещений в многоквартирном доме

32. Для заключения договора на поставку тепловой энергии с целью оказания коммунальных услуг населению к теплоснабжающей организации обратился жилищный кооператив. Допустимо ли в расчетах с жилищным кооперативом применять тариф на тепловую энергию, установленный для категории «население»? Выберите правильный ответ

- а) В расчетах с жилищным кооперативом за тепловую энергию допустимо применять тариф на тепловую энергию, установленный для категории «население», только в части предоставления коммунальных услуг потребителям в жилых помещениях
- б) В расчетах с жилищным кооперативом за тепловую энергию допустимо применять тариф на тепловую энергию, установленный для категории «население», для предоставления коммунальных услуг потребителям в жилых и в нежилых помещениях
- в) В расчетах с жилищным кооперативом за тепловую энергию допустимо применять тариф на тепловую энергию, установленный для категории «население», для предоставления коммунальных услуг потребителям в жилых

помещениях и потребителям в нежилых помещениях, приравненных к категории «население»

г) В расчетах с жилищным кооперативом за тепловую энергию допустимо применять тариф на тепловую энергию, установленный для категории «население»

33. Потребитель обнаружил в квитанции повышение размера платы за коммунальные услуги и посчитал, что это повышение не правомерно большое. Насколько возможно повышение размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги? Выберите правильный ответ

а) Повышение размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги не допускается выше предельных уровней роста тарифов на коммунальные услуги, утверждаемых Правительством Российской Федерации с учетом установленных нормативов потребления коммунальных услуг

б) Повышение размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги не допускается выше максимальных индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в муниципальных образованиях, утвержденных высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации

в) Повышение размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги не допускается выше предельного уровня, установленного органом местного самоуправления с учетом установленных нормативов потребления коммунальных услуг, утверждаемых Правительством Российской Федерации

г) Повышение размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги не допускается выше предельного уровня, установленного органом местного самоуправления с учетом установленных нормативов потребления коммунальных услуг

34. Управляющая компания, как исполнитель коммунальных услуг, перечисляет платежи от потребителя ресурсоснабжающей организации один раз в неделю. Правомерно ли поступает УК? Выберите правильный ответ

а) Нет, не правомерно. Платежи исполнителя коммунальных услуг подлежат перечислению в пользу ресурсоснабжающих организаций не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления платежей от потребителей исполнителю

б) Нет, не правомерно. Платежи исполнителя коммунальных услуг подлежат перечислению в пользу ресурсоснабжающих организаций не реже одного раза в три рабочих дня

в) Нет, не правомерно. Платежи исполнителя коммунальных услуг подлежат перечислению в пользу ресурсоснабжающих организаций ежемесячно, не позднее 10-го числа месяца, следующего за расчетным периодом

г) Нет, не правомерно. Платежи исполнителя коммунальных услуг подлежат перечислению в пользу ресурсоснабжающих организаций

ежемесячно, не позднее 15-го числа месяца, следующего за расчетным периодом

35. Один из собственников, ссылаясь на постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» направил письменный запрос на получение информации о деятельности управляющей компании. Каким образом он может получить нужную ему информацию? Выберите правильный ответ

а) Предоставление информации по письменному запросу осуществляется управляющей организацией в 10-дневный срок со дня его поступления посредством направления в адрес потребителя почтового отправления, либо выдачи запрашиваемой информации лично потребителю по месту нахождения управляющей организации, либо направления информации по адресу электронной почты потребителя в случае указания такого адреса в запросе

б) Предоставление информации по письменному запросу осуществляется управляющей организацией в течение 10 рабочих дней со дня его поступления посредством направления почтового отправления в адрес потребителя, либо выдачи запрашиваемой информации лично потребителю по месту нахождения управляющей организации, либо направления информации по адресу электронной почты потребителя в случае указания такого адреса в запросе

в) Предоставление информации по письменному запросу осуществляется управляющей организацией в течение 15 рабочих дней со дня его поступления посредством направления почтового отправления в адрес потребителя, либо выдачи запрашиваемой информации лично потребителю по месту нахождения управляющей организации, либо направления информации по адресу электронной почты потребителя в случае указания такого адреса в запросе

г) Предоставление информации по письменному запросу осуществляется управляющей организацией в течение 30 рабочих дней со дня его поступления посредством направления в адрес потребителя почтового отправления, либо направления информации по адресу электронной почты потребителя в случае указания такого адреса в запросе

36. Работники организации должны допускаться к работе только после получения инструкций по охране труда. Как ознакомить сотрудников с этими инструкциями? Выберите правильный ответ

а) Инструкции по охране труда могут быть выданы сотрудникам на руки для изучения при вводном инструктаже

б) Инструкции по охране труда могут быть выданы сотрудникам на руки для изучения при первичном инструктаже либо вывешены на рабочих местах

в) Инструкции по охране труда могут быть выданы сотрудникам на руки для изучения при повторном инструктаже

г) Инструкции по охране труда могут быть выданы сотрудникам на руки

для изучения при повторном инструктаже либо вывешены на доске объявлений

37. Кто несет ответственность за организацию, своевременность обучения и проверку знаний работников организации требованиям охраны труда? Выберите правильный ответ

а) Ответственность за организацию, своевременность обучения и проверку знаний работников организации требованиям охраны труда несет служба охраны труда;

б) Ответственность за организацию, своевременность обучения и проверку знаний работников организации требованиям охраны труда несет работодатель

в) Ответственность за организацию, своевременность обучения и проверку знаний работников организации требованиям охраны труда несет отдел по работе с персоналом

г) Ответственность за организацию, своевременность обучения и проверку знаний работников организации требованиям охраны труда несет отдел руководитель структурного подразделения

38. Представлены виды инструктажей по охране труда вне зависимости от вида деятельности организации. Выберите из колонки Б правильное продолжение предложений из колонки А. Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще.

Колонка А	Колонка Б
1. Вводный инструктаж	А) проводите перед началом самостоятельной работы
2. Первичный инструктаж	Б) проводите с вновь принятыми сотрудниками; командированными в организацию; практикантами и другими лицами, которые принимаются для постоянной или временной работы
3. Повторный инструктаж	В) проводите не реже одного раза в полгода по программам, разработанным для первичного инструктажа на рабочем месте
4. Внеплановый инструктаж	Г) проводите с сотрудниками в случаях, когда им нужно выполнить разовые работы, ликвидировать аварию, стихийное бедствие или их последствия и т. п.
5. Целевой инструктаж	Д) проводите для отдельных категорий застрахованных граждан, когда им нужно выполнить разовые работы, ликвидировать аварию,

	стихийное бедствие или их последствия и т. п.
	Е) проводите в случае каких-либо изменений, например, если появляется новое законодательство об охране труда или изменяются технологические процессы и т. п.

39. В организации, где случился пожар, отсутствовал комплекс организационно-технических мероприятий по обеспечению пожарной безопасности. Что понимают под термином «противопожарный режим»? Выберите правильный ответ

а) Под термином «противопожарный режим» понимают требования пожарной безопасности, устанавливающие порядок действий по обеспечению пожарной безопасности производства и (или) содержания территорий, зданий, сооружений, помещений организаций и других объектов в целях обеспечения пожарной безопасности

б) Под термином «противопожарный режим» понимают требования пожарной безопасности, устанавливающие специальные условия социального и технического характера определяющие действия граждан, должностных и юридических лиц по выполнению мер пожарной безопасности

в) Под термином «противопожарный режим» понимают требования пожарной безопасности, устанавливающие правила поведения людей, порядок организации производства и (или) содержания территорий, зданий, сооружений, помещений организаций и других объектов в целях обеспечения пожарной безопасности

г) Под термином «противопожарный режим» понимают требования пожарной безопасности, устанавливающие порядок организации производства и (или) содержания территорий, зданий, сооружений, помещений организаций и других объектов в целях обеспечения пожарной безопасности

40. 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:

1. 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
2. Проверка, ремонт и замена (при необходимости) приборов учета потребления коммунальных ресурсов
3. Получение технических условий на проектирование узлов учета потребления коммунальных ресурсов
4. Допуск к эксплуатации узлов учета
5. Проектирование и монтаж узла учета потребления коммунальных ресурсов

41. 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

42. Заполните пробел в конце предложенной фразы необходимыми словами. Согласно Постановления Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» 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	б	1
2	б	1
3	в	1
4	б	1
5	а	1
6	а	1
7	а	1
8	а	1
9	в	1
10	б	1
11	б	1

№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и (или) критерии оценки	Вес или баллы, начисляемые за правильно выполненное задание
12	а	1
13	в	1
14	б	1
15	б	1
16	в	1
17	в	1
18	1-В, 2-А, 3-Г, 4-Д	1
19	1-В, 2-Г, 3-А, 4-Б	1
20	а	1
21	1-Б, 2-В	1
22	а	1
23	а	1
24	1-В, 2-Г, 3-А	1
25	1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г	1
26	в	1
27	а	1
28	а	1
29	б	1
30	а	1
31	б	1
32	в	1
33	б	1
34	а	1
35	б	1
36	б	1
37	б	1
38	1-Б, 2-А, 3-В, 4-Е, 5-Г	1
39	в	1
40	1-4, 2-5, 3-1, 4-3, 5-2	1
41	1-Г, 2-Д, 3-А, 4-В	1
42	календарному месяцу	1

Вариант соискателя формируется из случайно подбираемых заданий в соответствии со спецификацией. Всего 42 заданий. Вариант соискателя содержит 40 заданий. Баллы, полученные за выполненное задание, суммируются. Максимальное количество баллов – 40.

Решение о допуске к практическому этапу экзамена принимается при условии достижения набранной суммы баллов от 38 и более.

12. Задания для практического этапа профессионального экзамена:

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

Типовое задание № 1: Определение объемов потребления коммунального ресурса

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	2
<p>ТФ В/01.6 <i>Координация деятельности структурного подразделения по абонентному обслуживанию потребителей</i></p> <p>ТД4 Организация претензионно-исковой работы по разрешению спорных вопросов, касающихся сроков, режимов и качества предоставления коммунальных ресурсов.</p> <p>У1 Проводить количественный и качественный анализ данных</p>	<p>Соответствие требованиям: Постановления Правительства РФ от 4 сентября 2013 г. № 776 «Об утверждении Правил организации коммерческого учета воды, сточных вод»</p>

об объемах потребления коммунальных ресурсов, прогнозировать их потребления	потребления ресурсов, перспективы
---	-----------------------------------

Ключ к заданию

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:

$$V_{\text{в}} = \pi d^2/4 * 1.2 \text{ м/сек} * 3600 \text{ сек/час} * 24 \text{ час} * T,$$

где

d – диаметр трубы, м

$$\pi = 3.14$$

T – период самовольного присоединения в днях

$$V_{\text{в}} = 3.14 * (0.02)^2 / 4 * 1.2 * 3600 * 24 * 75 = 2441.66 \text{ куб. м}$$

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: учебный центр ЦОК
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. Вы можете воспользоваться: калькулятором, компьютером, нормативно-правовой базой системы «Консультант+» или иной аналогичной.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя положениям профессионального стандарта в части трудовой функции «Координация деятельности структурного подразделения по абонентному обслуживанию потребителей» принимается при соответствии выполненного практического задания одновременно всем критериям оценки.

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

Типовое задание № 2: Опишите алгоритм действий потребителя в случае выхода прибора учета из строя (неисправности).

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2
<p>ТФ В/01.6 Координация деятельности структурного подразделения по абонентному обслуживанию потребителей</p> <p>ТФ3 Обеспечение взаимодействия структурных подразделений организации для сокращения времени прекращения подачи коммунальных ресурсов потребителям за счет локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании</p>	<p>Соответствие требованиям: Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (ред. от 27.06.2017) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»)</p>

Ключ к заданию

п. 81(12). Прибор учета считается вышедшим из строя в случаях:

- а) неотображения приборами учета результатов измерений;
- б) нарушения контрольных пломб и (или) знаков поверки;
- в) механического повреждения прибора учета;
- г) превышения допустимой погрешности показаний прибора учета;
- д) истечения межповерочного интервала поверки приборов учета

п. 81(13). Потребитель в случае выхода прибора учета из строя (неисправности) обязан незамедлительно известить об этом исполнителя, сообщить показания прибора учета на момент его выхода из строя (возникновения неисправности) и обеспечить устранение выявленной неисправности (осуществление ремонта, замены) в течение 30 дней со дня выхода прибора учета из строя (возникновения неисправности). В случае если требуется проведение демонтажа прибора учета, исполнитель

извещается о проведении указанных работ не менее чем за 2 рабочих дня. Демонтаж прибора учета, а также его последующий монтаж выполняются в присутствии представителей исполнителя, за исключением случаев, когда такие представители не явились к сроку демонтажа прибора учета, указанному в извещении.

п. 81(14). Ввод в эксплуатацию прибора учета после его ремонта, замены и поверки осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 81 - 81(9) настоящих Правил. Установленный прибор учета, в том числе после поверки, опломбируется исполнителем без взимания платы с потребителя, за исключением случаев, когда опломбирование соответствующих приборов учета производится исполнителем повторно в связи с нарушением пломбы или знаков поверки потребителем или третьим лицом.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: учебный центр ЦОК
2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин.
3. Вы можете воспользоваться: компьютером, нормативно-правовой базой системы «Консультант+» или иной аналогичной.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя положениям профессионального стандарта в части трудовой функции «Координация деятельности структурного подразделения по абонентному обслуживанию потребителей» принимается при соответствии выполненного практического 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

«Инженер по абонентному обслуживанию потребителей коммунальных ресурсов» (БКУ)»

(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):

1. «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 01.07.2017) ст. 212
2. Федеральный закон «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 23.11.2009 № 261-ФЗ (ред. от 29.07.2017)
3. Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 г. № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг и нормативов потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме» (ред. 27.02.2017)
4. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (ред. от 27.06.2017) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»)
5. Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 (ред. от 27.02.2017) «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил 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 установленную продолжительность»
6. Федеральный закон «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» от 21.07.2014 № 209-ФЗ (ред. от 28.12.2016)
7. Федеральный закон «О теплоснабжении» от 27.07.2010 № 190-ФЗ (ред. от 29.07.2017)
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» (ред. от 27.02.2017)
9. Постановление Правительства РФ от 4 сентября 2013 г. № 776 «Об утверждении Правил организации коммерческого учета воды, сточных вод»
10. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2013 г. № 1034 «О коммерческом учете тепловой энергии, теплоносителя»
11. ГОСТ 12.1.004-91 «ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования»
12. ГОСТ 12.1.033-81 «ССБТ. Пожарная безопасность. Термины и определения»

13. ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии»