

I. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Комплект оценочных средств предназначен для оценки квалификации

«Техник по абонентному обслуживанию потребителей коммунальных ресурсов»

Профессиональный стандарт

№ 243н «Специалист по абонентному обслуживанию потребителей»

Уровень квалификации 5

1.2. Инструменты оценки для теоретического этапа экзамена

| Предмет оценки | Критерии оценки | № № задания |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| Блок 1. Осуществление сбора и систематизации информации о потребителях коммунальных ресурсов; контроль достоверности информации абонентов об объемах (количестве) потребленных ими коммунальных ресурсов; подготовка документов для заключения договоров на поставку коммунальных ресурсов потребителям; начисление платы абонентам за потребленные коммунальные ресурсы в соответствии с действующими тарифами и заключенными договорами и оформление платежных документов; Блок 2. Обеспечение сохранности информации и учетных данных по каждому потребителю коммунальных ресурсов; систематизация и передача информации об | Максимальные результаты по блокам: - блок 1 – 5 баллов; - блок 2 – 5 баллов; - блок 3 – 5 баллов; - блок 4 – 5 баллов; - блок 5 – 5 баллов; - блок 6 – 5 баллов; - блок 7 – 5 баллов; - блок 8 – 5 баллов; 1 балл за правильное решение задания (всего 40 баллов, максимальный результат 40 баллов). | Блок 1: Задания 1-5; Блок 2: Задания 6-10; Блок 3: Задания 11-15; Блок 4: Задания 16-20; Блок 5: Задания 21-25; Блок 6: Задания 26-30; Блок 7: Задания 31-35; Блок 8: Задания 36-40. |

| | | |
|---|--|--|
| <p>объемах, режиме и качестве предоставленных коммунальных ресурсов в расчетные центры по каждому абоненту; анализ информации по каждому потребителю, об объемах, режиме и качестве предоставленных коммунальных ресурсов;</p> <p>Блок 3. Ведение учета предоставляемых потребителям коммунальных ресурсов; приемка в эксплуатацию приборов учета коммунальных ресурсов после их плановой и внеплановой замены; проверка сроков государственной поверки приборов учета, принятие мер по ее проведению или замене приборов учета;</p> <p>Блок 4. Организация проведения инвентаризации сетевого хозяйства предприятия с целью выявления фактов самовольного или неучтенного потребления коммунальных ресурсов; анализ степени оснащения приборами учета узлов отпуска коммунальных ресурсов потребителям; оформление документов по сверке показаний приборов учета абонентов и ресурсоснабжающих организаций;</p> <p>Блок 5. Оформление необходимых документов при обнаружении самовольного или неучтенного потребления коммунальных ресурсов; подготовка предложений по привлечению виновных лиц к административной ответственности; составление актов о</p> | | |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| <p>нарушении абонентами правил пользования коммунальными ресурсами; расчет задолженности за потребленные коммунальные ресурсы, начисление штрафных санкций за просрочку платежей; перерасчет платежей за несоблюдение режима и параметров качества предоставления коммунальных ресурсов потребителям; подготовка материалов в арбитражный суд, следственные и судебные органы по фактам безучетного потребления коммунальных ресурсов, неплатежей и другим нарушениям договорных обязательств;</p> <p>Блок 6. Определение величины ущерба, нанесенного предприятию, и объемов потерь коммунальных ресурсов;</p> <p>Блок 7. Оформление необходимых документов о времени прекращения подачи коммунальных ресурсов и времени локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании;</p> <p>Блок 8. Организация работы малых коллективов исполнителей</p> | | |
|---|--|--|

Общая информация по структуре комплекта оценочных средств:

Количество заданий с выбором ответа: 40

Количество заданий с открытым ответом: 40

Количество заданий на установление соответствия: 1

Количество заданий на установление последовательности: 1

Время выполнения теоретического этапа экзамена: 45 минут

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА

2.1 Оценочные средства для теоретического этапа профессионального экзамена

Задания с выбором одного варианта ответа

1. Взимается ли плата за опломбирование приборов учета?
 - 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?
 - 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.

Задания на установление соответствия

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.

Ответ запишите в таблицу.

| | |
|---|--|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |

Правила обработки результатов и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу экзамена:

| <i>Колонка А (Название А)</i> | <i>Колонка Б (Название Б)</i> |
|---|--|
| 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 |

По итогам теоретического этапа при наборе экзаменуемым более 30 баллов, он допускается к практической части экзамена.

2.2. Оценочные средства для практического этапа профессионального экзамена

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ

Обобщенная трудовая функция: Управление процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям, включающая трудовые функции:

1. (А/01.5) Формирование и актуализация базы данных о потребителях коммунальных ресурсов;

2. (А/02.5) Контроль, учет и регулирование отпуска коммунальных ресурсов потребителям;

3. (А/02.5) Организация предоставления коммунальных ресурсов потребителям.

Трудовое действие (действия): 1. Осуществление сбора и систематизации информации о потребителях коммунальных ресурсов (А/01.5);

2. Оформление необходимых документов при обнаружении самовольного или неучтенного потребления коммунальных ресурсов (А/01.5);

3. Анализ степени оснащения приборами учета узлов отпуска коммунальных ресурсов потребителям (А/02.5);

4. Оформление необходимых документов о времени прекращения подачи коммунальных ресурсов и времени локализации неисправности в инженерных системах и оборудовании (А/02.5);

5. Составление актов о нарушении абонентами правил пользования коммунальными ресурсами (А/02.5);

6. Расчет задолженности за потребленные коммунальные ресурсы, начисление штрафных санкций за просрочку платежей (А/03.5);

7. Оформление документов по сверке показаний приборов учета абонентов и ресурсоснабжающих организаций (А/03.5);

Практическое 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 20мм, самовольное присоединение устранено через 3 дня с момента его обнаружения.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя положениям профессионального стандарта по обобщенной трудовой функции «Управление процессом предоставления коммунальных ресурсов потребителям» принимается при выполнении любых двух практических задач при минимальном количестве набранных баллов - 7.