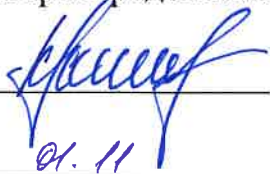


**ФИЛИАЛ ПАО «ГАЗПРОМ-ГАЗОРАСПРЕДЕЛЕНИЕ УФА»-
«УЧЕБНО-ЭКСПЕРТНЫЙ ЦЕНТР»**

УТВЕРЖДЕНО

Главный инженер - первый
заместитель генерального
директора ПАО «Газпром
газораспределение Уфа»


_____ Д.А. Крюков

_____ 2023 г.

ПРОГРАММА

**профессиональной подготовки (переподготовки)
рабочих (служащих)**

Профессия: «Оператор по работе с клиентами»

Уфа 2023

Аннотация

Программа профессиональной подготовки работников «Оператор по работе с клиентами» (далее программа), разработана на основе требований профессиональных стандартов:

– Профессиональный стандарт ПС № 1197 «Специалист по абонентскому обслуживанию газового хозяйства», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.07.2018 № 508н, зарегистрировано в Минюсте РФ 14.08.2018 рег. № 51880;

– Профессиональный стандарт ПС №1149 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 19.03.2018 № 163н, зарегистрировано в Минюсте РФ 04.04.2018 рег. № 50628.

В программе теоретического обучения изучаются, а в ходе практических занятий отрабатываются вопросы информационно-справочной и технической поддержки клиентов (заказчиков, абонентов газового хозяйства) в соответствии с их запросами и спецификой Общества.

Сведения о документе:

- | | |
|--|---|
| 1. РАЗРАБОТАН И ВНЕСЁН | Филиал ПАО «Газпром газораспределение Уфа» - «Учебно-Экспертный Центр» |
| 2. УТВЕРЖДЁН И ВВЕДЁН В ДЕЙСТВИЕ | « 01 » <u>ноября</u> 2023 г. |
| 3. СРОК ДЕЙСТВИЯ | 5 лет |
| 4. ВЗАМЕН | Программы обучения по профессии рабочего (должности служащего) «Оператор по обслуживанию абонентов газового хозяйства», 2023 г. |

Список исполнителей:

| | |
|----------------|--|
| А.Ф. Сайфуллин | Инженер по подготовке кадров - преподаватель филиала ПАО «Газпром газораспределение Уфа» - «Учебно-Экспертный Центр» |
|----------------|--|

Рецензент:

| | |
|--------------|---|
| И.В. Еникеев | Начальник Единого Центра предоставления услуг ПАО «Газпром газораспределение Уфа» |
|--------------|---|

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| Аннотация..... | 2 |
| 1. Общие положения..... | 4 |
| 2. Термины и определения..... | 6 |
| 3. Обозначения и сокращения..... | 6 |
| 4. Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по профессии «Оператор по работе с клиентами» | 7 |
| 5. Оценочные материалы для контроля освоения основной программы профессионального обучения | 13 |
| 6. Методические материалы..... | 16 |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Область применения

Настоящая программа предназначена для профессионального обучения рабочих и подготовки служащих в целях формирования и развития компетенций, необходимых для работы в Едином Центре Предоставления Услуг (ЕЦПУ) Общества в качестве оператора по персональному/дистанционному обслуживанию клиентов.

1.2. Цель реализации программы

Программа имеет своей целью формирование у обучающихся общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций, необходимых для выполнения видов профессиональной деятельности в соответствии и с учётом требований профессиональных стандартов:

– Профессионального стандарта ПС №1197 «Специалист по абонентскому обслуживанию газового хозяйства», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.07.2018 № 508н, зарегистрировано в Минюсте РФ 14.08.2018 рег. № 51880;

– Профессионального стандарта ПС №1149 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 19.03.2018 № 163н, зарегистрировано в Минюсте РФ 04.04.2018 рег. № 50628.

1.3. Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки настоящей программы составляют следующие нормативные документы, стандарты и классификаторы:

– Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

– Профессиональный стандарт ПС №1197 «Специалист по абонентскому обслуживанию газового хозяйства», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.07.2018 № 508н, зарегистрировано в Минюсте РФ 14.08.2018 рег. № 51880;

– Профессиональный стандарт ПС №1149 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 19.03.2018 № 163н, зарегистрировано в Минюсте РФ 04.04.2018 рег. № 50628.

1.4. Требования к слушателям

Категория слушателей – работники, прошедшие обучение по охране труда и оказанию первой помощи пострадавшим, инструктаж по пожарной безопасности.

Уровень образования слушателей для допуска к обучению – не ниже среднего профессионального и высшего профессионального.

1.5. Сроки обучения

Вид обучения: новая подготовка.

Форма обучения - очная

Режим занятий - 8 часов в день

Продолжительность обучения: 120 часов, в том числе:

- теоретическое обучение - 40 часов;
- производственное обучение - 72 часа;
- квалификационный экзамен - 8 часов.

1.6. Общая характеристика программы

Содержание и объем учебного материала в программе приведены с таким расчетом, чтобы к концу обучения, обучающиеся прочно овладели профессиональными компетенциями, приведенными в данной программе, знаниями, умениями и навыками для выполнения работ в качестве оператора по персональному/дистанционному обслуживанию клиентов.

Учебно-тематическим планом и программой предусмотрены теоретическое обучение и производственное обучение на рабочем месте.

В ходе занятий предусматривается изучение понятий горючие газы и их свойства, виды и назначение внутридомового газоиспользующего оборудования, требования нормативных технических документов в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд абонентов газового хозяйства, документов, регламентирующих порядок взаимодействия Общества с потребителями услуг, основы делового общения и коммуникативной культуры.

При проведении теоретического обучения для обеспечения эффективности освоения и закрепления учебного материала учебным планом предусматриваются практические занятия.

При проведении теоретических занятий следует использовать различные наглядные пособия, электронные презентации, мультимедийные средства обучения и применять технические средства обучения.

Основная цель производственного обучения - практическое закрепление полученных теоретических знаний, отработка навыков самостоятельного выполнения работ, предусмотренных должностными обязанностями работника ЕЦПУ.

Перечень рекомендуемых нормативных документов и учебной литературы приведен в конце учебно-программной документации.

К концу обучения каждый обучающийся должен уметь выполнять работы в соответствии с техническими требованиями и нормами.

Обучение по курсу завершается квалификационным экзаменом, который проводится в установленном порядке квалификационной комиссией. Лицам, сдавшим экзамены, выдается свидетельство.

Содержание отдельных тем, последовательность их изучения и распределение учебного материала внутри тем могут изменяться в зависимости от специфики контингента слушателей. В процессе обучения допускается внесение необходимых изменений как в содержание программного материала,

так и в распределение учебных часов по отдельным темам, при этом общее число часов, отведенных на изучение курса, должно соответствовать учебно-тематическому плану.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В комплекте используются следующие термины и их определения:

квалификация - уровень знаний, умений, навыков и компетенции, характеризующий подготовленность к выполнению определенного вида профессиональной деятельности (Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 2, п. 5);

квалификация работника - уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы работника (Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ, статья 195.1);

квалификационный экзамен - форма проведения итоговой аттестации лиц, прошедших обучение по основным программам профессионального обучения, с целью определения соответствия полученных компетенций, знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления им на этой основе квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. Составляющими квалификационного экзамена являются практическая квалификационная работа и проверка теоретических знаний (Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 74);

учебный план - документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности и формы промежуточной аттестации обучающихся (Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 2, п. 22);

практическая подготовка - вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью (Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 2, п. 24).

3. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В программе используются следующие сокращения:

ОК - общая компетенция,

ПК - профессиональная компетенция.

ЕЦПУ - единый центр предоставления услуг

ТП - технологическое присоединение

ВДГО - внутридомовое газовое оборудование

ТО - техническое обслуживание

4. ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ – ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ по профессии «Оператор по работе с клиентами»»

4.1. Квалификационная характеристика

Оператор по работе с клиентами **должен знать:**

- нормативные правовые акты в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд абонентов газового хозяйства, регулирования тарифов на газ;
- законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности;
- стандарты оформления документов в организации, установленный порядок внесения информации в программы и базы данных;
- инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов;
- организационную структуру организации;
- порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации;
- правила делового общения и речевого этикета.

Оператор по работе с клиентами **должен уметь:**

- проводить информационно-консультационное обслуживание абонентов газового хозяйства;
- предоставлять актуальную информацию по запросу клиента по предоставляемым услугам;
- консультировать клиентов газового хозяйства по вопросам приобретения и использования услуг организации, по форме и срокам их оплаты;
- вносить информацию в программы и базы данных в определенном организацией порядке;
- оформлять договоры и заказы на получение услуг организации;
- вести документы по учету и по расчетам с абонентами газового хозяйства;
- информировать клиентов обо всех изменениях по оформленному заказу;
- контролировать своевременность предоставления услуг;
- использовать оптимальные формы коммуникации при предоставлении услуг;
- пользоваться специализированным программным обеспечением, персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой;
- применять навыки делового письма и работы со служебными документами.

4.2. Характеристика профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности оператора по работе с клиентами: персональное/дистанционное абонентское обслуживание потребителей газа.

Объектом профессиональной деятельности оператора по работе с клиентами являются:

- информационно-консультационное обслуживание абонентов газового хозяйства;
- организация предоставления товаров, работ и услуг на основе принципа «Единое окно»;
- информационные системы, системы электронного документооборота.

4.3. Планируемые результаты обучения

Результатом освоения программы обучающимися и приобретение ими общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций является умение:

ОК 1. Обеспечивать качество выполнения работ и соответствие результата принятым стандартам, нести ответственность за результат своей работы.

ОК 2. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ПК 1. Осуществлять информационно-консультационное обслуживание абонентов газового хозяйства.

ПК 2. Предлагать услуги организации

ПК 3. Осуществлять техническую поддержку клиентов организации.

ПК 4. Проводить прием и регистрацию жалоб и претензий клиентов организации.

4.4. Примерные условия реализации программы

4.4.1. Требования к квалификации педагогических работников, обеспечивающих реализацию образовательного процесса при реализации программы профессиональной подготовки.

Обучение по программе «Оператор по работе с клиентами» проводится преподавателями филиала ПАО «Газпром газораспределение Уфа» - «Учебно-Экспертный Центр», к проведению обучения по отдельным темам могут привлекаться высококвалифицированные специалисты ООО «Газпром межрегионгаз Уфа» и ПАО «Газпром газораспределение Уфа», имеющие опыт реализации программ профессионального обучения и дополнительного профессионального образования.

4.4.2. Материально-технические условия реализации программы

| Наименование учебных помещений | Вид занятий | Наименование оборудования, программного обеспечения |
|--------------------------------|----------------------|---|
| Аудитория | Лекции | Компьютер, мультимедийный проектор, интерактивная доска; разрезы, узлы и детали ВДГО; плакаты; учебная литература |
| | Практические занятия | Действующее газоиспользующее оборудование, различные приборы учета газа. Взрывная камера. |

4.4.3. Требования к информационным и учебно-методическим условиям

В процессе освоения программы обучения по профессии «Оператор по работе с клиентами» обучающиеся должны быть обеспечены доступом к учебным материалам, посредством предоставления возможности посещения библиотеки, выдачи обучающимся раздаточных материалов, предоставления им доступа к нормативной правовой документации, как в печатном, так и в электронно-цифровом виде.

Библиотечный фонд укомплектовывается печатными изданиями и (или) электронными изданиями.

В процессе освоения программы обучающимся для получения доступа к материалам, а также различным базам данных с документацией обеспечивается возможность работы на компьютере и использования сети Интернет для самостоятельного поиска необходимой информации. Для этого предусматривается компьютерный класс.

Перечень информационного и учебно-методического обеспечения обучения представлен в разделе «Методические материалы».

4.5. Учебный план

4.5.1. Учебно-календарный план

| № п/п | Темы | Количество часов | | | День занятий | Коды компетенций |
|-------|---|------------------|----------|-------|--------------|----------------------|
| | | теория | практика | всего | | |
| 1 | Введение. Организационная структура организации | 1 | | 1 | 1 | ОК 1 |
| 2 | Горючие газы и их свойства, горение газов | 1 | 1 | 2 | 1 | ПК 1 ПК 4 |
| 3 | Виды, назначение и устройство внутридомового газоиспользующего оборудования | 2 | | 2 | 1 | ПК 1 ПК 2 ПК 3 |

| | | | | | | |
|----|---|-----------|------------|-----------|------|--------------------------------------|
| 4 | Требования к дымовым и вентиляционным каналам | 1 | | 1 | 1 | ПК 1 ПК 2 |
| 5 | Требования к газифицированным помещениям | 1 | | 1 | 1 | ПК 1 ПК 2 |
| 6 | Приборы учёта газа | 1 | | 1 | 1 | ПК 1 ПК 2 |
| 7 | Общие требования нормативных документов в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд абонентов газового хозяйства | 8 | | 8 | 2 | ОК 1 ПК 4 |
| 8 | Информационно-справочная поддержка клиентов, персональное/дистанционное обслуживание клиентов | 8 | | 8 | 3 | ОК 1 ОК 2 ПК 1 ПК 2 ПК 3 |
| 9 | Основы делового общения и речевого этикета. Клиенториентированный подход предоставления услуг | 8 | 8 | 16 | 4-5 | ОК 2 ПК 1 ПК 2 ПК 4 |
| | <i>Итого аудиторных занятий</i> | 31 | 9 | 40 | | |
| 10 | Производственное обучение | | 72 | | 6-14 | |
| | Квалификационный экзамен | | 8 | | 15 | |
| | ИТОГО | | 120 | | | |

4.5.2. Содержание программы

Тема 1. Введение. Организационная структура организации

Значение газа, как топлива, его применение и преимущества перед другими видами топлива. Системы газоснабжения населённых пунктов. Организационная структура ООО «Газпром межрегионгаз Уфа» и ПАО «Газпром газораспределение Уфа». Филиалы Общества, комплексные эксплуатационные службы. Структура газовой службы. Основные направления деятельности.

Тема 2. Горючие газы и их свойства, горение газов

Физико-химические свойства природного газа (метана): цвет, запах, теплотворная способность, состав, удельный вес, токсичность, пределы взрываемости. Действие газа на организм человека.

Одоризация газов. Вещества, применяемые для одоризации. Нормы и контроль степени одоризации газов.

Сущность горения и взрыва. Значение количества кислорода (воздуха) и качества его смешения с газом для химической полноты сгорания. Строение и характер пламени в зависимости от состава газа и способа смешения его с воздухом. Условия нормального сжигания газа.

Практическое занятие (1 час): Значение количества воздуха для полноты

сгорания газа на демонстрационном стенде «Взрывная камера». Определение полноты сгорания газа по цвету пламени.

Тема 3. Виды, назначение и устройство внутридомового газоиспользующего оборудования

Назначение и виды внутридомового газоиспользующего оборудования.

Бытовые газовые приборы для приготовления пищи. Виды. Классификация. Основные производители.

Бытовые газовые приборы для отопления помещений. Виды. Классификация. Основные производители.

Тема 4. Требования к дымовым и вентиляционным каналам

Понятие о физических законах тяги в дымовых каналах (дымоходах), определение тяги в дымовых каналах. Виды дымовых труб (металлические, керамические, из керамики и стали, трубы LAS, асбоцементные). Конструкции.

Размещения отверстия дымовых каналов на фасаде жилого дома при отводе продуктов сгорания от отопительного газоиспользующего оборудования через наружную стену. Шиберы на дымоходах и их устройство. Проверка наличия тяги в дымоходах. Характерные нарушения тяги в дымоходах и меры по их устранению.

Назначение вентиляции в газифицированных помещениях. Естественная и искусственная (принудительная) вентиляция. Вентиляционные каналы. Влияние температуры внутреннего и наружного воздуха и высоты вентиляционных каналов на работу вентиляции с естественным побуждением. Необходимый воздухообмен. Устройство приточно-вытяжной вентиляции. Проветривание помещений при пуске газа и возможных его утечках.

Тема 5. Требования к газифицированным помещениям

Вводы в здания стальных газопроводов. Назначение и устройство электроизолирующего соединения.

Технические условия и требования к прокладке внутренних газопроводов. Размещение и правила прокладки стояков, разводов и подводок к газоиспользующему оборудованию. Крепление газопроводов. Требования к гибким рукавам.

Требования к жилым, общественным, административным и бытовым зданиям для установки в них газоиспользующего оборудования. Требования к размещению газоиспользующего оборудования в жилых зданиях.

Тема 6. Приборы учёта газа

Понятие о приборах учета газа. Классификация приборов учета газа по назначению (бытовые и коммерческие), по пропускной способности.

Размещение приборов учета расхода газа (в газифицируемом помещении, в нежилом помещении и вне здания).

Виды и способы установки пломб.

Периодичность поверки приборов учёта газа.

Первичная и повторная установка пломб на прибор учета газа.
Случаи, при которых прибор учета расхода газа не пломбируется.

Тема 7. Общие требования нормативных документов в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд абонентов газового хозяйства

Основные требования нормативных документов, действующих в области газоснабжения населения. Нормативные правовые акты в области поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд абонентов газового хозяйства, регулирования тарифов на газ.

Требования Федерального закона РФ «О газоснабжении в Российской Федерации» от 31.03.1999 № 69-ФЗ.

Требования Постановления Правительства РФ от 21.07.2008 № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан».

Требования Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «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»).

Требования Постановления Правительства РФ от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования»

Требования Постановления Правительства РФ от 13.09.2021 № 1547 «Правила подключения (технологического присоединения) газоиспользующего оборудования и объектов капитального строительства к сетям газораспределения».

Регламенты взаимодействия между ООО «Газпром межрегионгаз Уфа» и ПАО «Газпром газораспределение Уфа».

Тема 8. Информационно-справочная поддержка клиентов, персональное/дистанционное обслуживание клиентов

Порядок газификации жилых и нежилых помещений. Предоставляемый пакет документов.

Программа 1С: Модуль «Единое окно». Использование электронного документооборота.

Определение категории потребителя в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 13.09.2021 № 1547.

Алгоритм предоставления услуг по газификации потребителя. Сопровождение предоставляемых документов. Взаимодействие с отделами и службами организации.

Порядок заключения договора на газификацию. Сроки выполнения работ по технологическому присоединению и монтажу ВДГО. Порядок расчета за предоставляемые услуги. Составление графика производства работ.

Информирование заказчика услуг о ходе выполнения работ.

Тема 9. Основы делового общения и речевого этикета. Клиенториентированный подход предоставления услуг

Правила делового общения и речевого этикета.

Обучение навыкам коммуникации с клиентами Общества, обеспечение понимания связи между проблемой и способами ее решения.

Общение с клиентом (приветствие, техника «малого разговора», аргументация, управление беседой, техника комплимента). Выбор оптимальной стратегии взаимодействия с клиентом.

Поведение в конфликте. Техники снижения уровня агрессии. Выход из конфликтных ситуаций.

Практическое занятие (4 час): Отработка навыков общения с клиентами.

Тема 10. Производственное обучение

Первичный инструктаж на рабочем месте.

Выполнение работ оператора персонального/дистанционного обслуживания клиентов под руководством наставника.

Действия оператора по работе с клиентами в соответствии с регламентом взаимодействия структурных подразделений ООО «Газпром межрегионгаз Уфа» и ПАО «Газпром газораспределение Уфа» при предоставлении услуг на основе принципа «Единое окно».

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

5.1. Общая характеристика контроля и оценивания качества освоения программы профессионального обучения по профессии

Данные оценочные материалы предназначены для проведения итоговой аттестации обучающихся в форме квалификационного экзамена по программе «Оператор по работе с клиентами».

Квалификационный экзамен предусматривает выполнение практической квалификационной пробной работы и проверку теоретических знаний.

Квалификационные экзамены проводятся с целью определения соответствия полученных экзаменуемыми знаний, умений и навыков требованиям квалификационной характеристики.

Цель практических квалификационных пробных работ - определение уровня полученных обучающимися профессиональных навыков и умений, а также проверка качества владения ими приёмами и способами выполнения трудовых операций.

Качество выполняемых работ должно соответствовать техническим условиям, предъявляемым к конкретному виду работ. При этом экзаменуемый должен показать умение использовать передовые приёмы и методы выполнения работ в сочетании с требуемой производительностью труда.

Оценка качества освоения программы осуществляется квалификационной

комиссией. По итогам экзамена составляется протокол установленного образца, лицам, успешно прошедшим проверку знаний, выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

5.2. Комплект контрольно-оценочных средств

5.2.1. Перечень практических квалификационных работ для определения уровня квалификации

| № п/п | Наименование пробной работы |
|--------------|---|
| 1. | Акт осмотра (составление расчетной сметы для договора ТП) |
| 2. | Подбор газоиспользующего оборудования для индивидуального жилого дома |
| 3. | Заведение заявки о подключении (в т.ч. в рамках догазификации) в учетную систему 1С: КОРП 8.3 (с прикреплением полного пакета документов) |

5.2.2. Перечень экзаменационных вопросов

1. Состав и физико-химические свойства природного газа.
2. Сущность горения и взрыва.
3. Единицы измерения давления газа. Классификация газопроводов по давлению.
4. Преимущества и недостатки горючих газов как вида топлива.
5. Понятие о полном и неполном горении газа.
6. Действие газа на организм человека.
7. Основные параметры состояния газа.
8. Пределы взрываемости газов. Опасная концентрация газов.
9. Первая помощь при удушье бытовым газом.
10. Первая помощь при отравлении угарным газом.
11. Порядок действий при оказании первой (доврачебной) помощи.
12. Назначение и виды внутридомового газоиспользующего оборудования.
13. Перечень работ и услуг, предоставляемых по принципу «Единое окно».
14. Порядок исполнения заявок/запросов на выдачу технических условий (ст. 48 Градостроительного кодекса).
15. Порядок исполнения заявок/запросов на выдачу технических условий (Постановление 1547).
16. Порядок исполнения договора о подключении (технологическом присоединении). Порядок исполнения договора о подключении (технологическом присоединении) в рамках догазификации.
17. Порядок заключения договоров на техническое обслуживание и ремонт газовых сетей и оборудования (ТО ВДГО/ВКГО и ДПО).
18. Порядок заключения договоров на техническое обслуживание и ремонт газовых сетей и оборудования (Тои Р).

19. Применение электронного документооборота при исполнении договоров на техническое обслуживание и ремонт газовых сетей и оборудования.

20. Порядок осуществления строительного надзора (контроля).

21. Порядок исполнения пуско-наладочных работ.

22. Порядок исполнения заявки на выполнение мероприятий по ликвидации технологических ограничений использования земельного участка (вынос сетей из-под пятна застройки) (в собственности ПАО «Газпром газораспределения Уфа»).

23. Порядок исполнения заявки на выполнение работ по установке и замене приборов учета газа.

24. Порядок исполнения заявки на осуществление ремонтных работ ВДГО, ВКГО.

25. Порядок исполнения договоров на строительные-монтажные работы.

26. Порядок исполнения договоров «Газификация под-ключ».

27. Порядок исполнения договоров на выполнение разовых услуг.

28. Технологическое присоединение внутри границ земельного участка (Стандартизированные ставки, акт осмотра)

29. Преискурант цен на услуги газового хозяйства

30. Меры государственной поддержки отдельным категориям граждан по газификации индивидуальных жилых домов в Республике Башкортостан.

31. Понятия «заявитель первой категории», «заявитель второй категории», «заявитель третьей категории», «ситуационный план».

32. Понятия «подключение (технологическое присоединение)», «основной абонент», «точка подключения».

33. Понятия «догазификация», «домовладение», «личный кабинет заявителя», «фактическое присоединение».

34. Порядок и условия включения в договор о подключении условия о бесплатности оказания услуг по подключению (технологическому присоединению) к сетям газораспределения до границы земельного участка, на котором расположено домовладение.

35. Способы подачи заявки о подключении (технологическом присоединении).

36. Сроки исполнения договора о подключении (технологическом присоединении). Сроки исполнения договора о подключении (технологическом присоединении) в рамках догазификации.

37. Документы, необходимые для подачи заявки о подключении (технологическом присоединении) в рамках догазификации.

38. Сроки направления уведомления (недостающие документы; аннулирование). Сроки аннулирования заявки (не полный пакета документов; не направление договора). Сроки направления подписанного со стороны исполнителя/заявителя проекта договора о подключении. Сроки направления проекта договора о подключении.

39. Статусная система портала Единого оператора газификации.

40. Порядок подачи заявок через дистанционные сервисы: личный кабинет на сайте компании ПАО «Газпром газораспределение Уфа», официальный портал Единого оператора газификации Российской Федерации и единый портал Госуслуг.

41. Приказ от 21.04.2021 № 75. Состав вопросов анкет мониторинга удовлетворенности потребителей качеством услуг и методика интерпретации ответов потребителей.

42. Приказ от 21.11.2019 № 206. Требования к обслуживанию (время обслуживания, требования к внешнему виду сотрудников).

43. Приказ от 21.11.2019 № 206. Способы обслуживания (персональное, дистанционное).

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

6.1. Методические рекомендации по организации и проведению учебного процесса

Обучение рабочих по профессии (должности служащего) «Оператор по работе с клиентами» проводится по основным программам профессионального обучения по курсовой форме обучения.

Для проведения теоретических занятий по курсовой форме комплектуются группы численностью до 25 человек.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Образовательная деятельность по основным программам профессионального обучения организуется в соответствии с расписанием.

Профессиональное обучение на производстве (в период производственной практики) осуществляется в пределах рабочего времени обучающегося по соответствующей основной программе профессионального обучения.

6.2. Учебно-методическое обеспечение

6.2.1. Список рекомендуемых нормативных документов учебной и методической литературы

Нормативные документы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ. Федеральный закон от 31.03.1999 № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями).

2. Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений» от 26.06.2008 № 102-ФЗ.

3. Правила поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, утвержденные постановлением Правительства РФ от 21.07.2008 № 549 (с последующими изменениями и дополнениями).

4. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (с последующими изменениями и дополнениями).

5. Правила пользования газом в части обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной услуги по газоснабжению, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 14.05.2013 № 410 (с последующими изменениями и дополнениями).

6. Правила подключения (технологического присоединения) газоиспользующего оборудования и объектов капитального строительства к сетям газораспределения, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 13.09.2021 № 1547.

7. СП 62.13330.2011 «Газораспределительные системы» утверждённый приказом Минрегиона РФ от 27.12.2010 № 780.

8. ГОСТ 5542-2014. Газы горючие природные промышленного и коммунально-бытового назначения. Технические условия.

9. Регламент взаимодействия структурных подразделений ООО «Газпром межрегионгаз Уфа» и ПАО «Газпром газораспределение Уфа» при предоставлении товаров, работ и услуг на основе принципа «Единое окно», утвержденный Приказом ПАО «Газпром газораспределение Уфа» /ООО «Газпром межрегионгаз Уфа» от 12.05.2020 № ГРО-196 / РГК-11.

10. Постановление Государственного комитета РБ по тарифам от 24.12.2021 № 809 «Об установлении стандартизированных ставок, используемых для определения размера платы за технологическое присоединение внутри границ земельного участка заявителя к сетям газораспределения публичного акционерного общества «Газпром газораспределение Уфа» на территории Республики Башкортостан.

11. Постановление Правительства Республики Башкортостан от 25.10.2019 № 656 «Об утверждении порядка выдачи и оплаты сертификатов на газификацию индивидуальных жилых домов отдельным категориям граждан, постоянно проживающим на территории Республики Башкортостан».

12. Приказ ПАО «Газпром газораспределение Уфа» № 652 от 11.12. 2019 «Об утверждении форм документов, необходимых для выполнения обязательств ПАО «Газпром газораспределение Уфа» по осуществлению подключения (технологического присоединения) и газификации индивидуальных жилых домов».

13. Статусная система портала Единого оператора газификации. Требования к организации предоставления товаров, работ и услуг на основе принципа «Единое окно», утвержденные приказом ООО «Газпром межрегионгаз» от 21.11.2019 № 206.

14. Приказ ООО «Газпром межрегионгаз» о внесении изменений в Требования к организации предоставления товаров, работ и услуг на основе принципа «Единое окно» от 10.06.2020 № 94.

15. Положение о мониторинге удовлетворенности потребителей качеством услуг, оказываемых организациями группы лиц ООО «Газпром межрегионгаз», утвержденное приказом ООО «Газпром межрегионгаз» от 21.04.2021 № 75 (в редакции приказа от 14 декабря 2021 г. № 300).

16. Методическое руководство по внешнему и внутреннему оформлению и брендированию клиентских центров группы Газпром межрегионгаз.

Литература

1. В.А. Вершилович. Газоснабжение жилых и общественных зданий. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008.
2. В.А. Вершилович. Внутридомовое газовое оборудование. - М.: ИНФРА-М, 2023.
3. К.Г. Кязимов. Справочник работника газового хозяйства. - М.: Высшая школа, 2016.
4. К.Г. Кязимов, В.Е. Гусев. Устройство и эксплуатация газового хозяйства. - М.: Издательский центр «Академия», 2013.

Интернет ресурсы:

1. Электронный периодический справочник Гарант: <http://www.garant.ru>
2. Справочно-правовая система Консультант плюс: <http://www.consultant.ru>