



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 55760

от "28 августа 2019"

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

31 июля 2019г.

№ 538н

Москва

**Об утверждении профессионального стандарта
«Специалист по управлению многоквартирными домами»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266; 2016, № 21, ст. 3002; 2018, № 8, ст. 1210; № 50, ст. 7755), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по управлению многоквартирными домами».

2. Признать утратившими силу:

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 апреля 2014 г. № 236н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению многоквартирным домом» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2014 г., регистрационный № 32532);

пункт 63 Изменений, вносимых в некоторые профессиональные стандарты, утвержденные приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. № 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный № 45230).

Министр

М.А. Топилин

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «31» июля 2019 г. № 538н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по управлению многоквартирными домами

89

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	5
3.1. Обобщенная трудовая функция «Организация документационного сопровождения управления многоквартирными домами».....	5
3.2. Обобщенная трудовая функция «Обеспечение взаимодействия с собственниками помещений и раскрытия информации о деятельности по управлению многоквартирными домами».....	10
3.3. Обобщенная трудовая функция «Организация расчетов с потребителями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг»	16
3.4. Обобщенная трудовая функция «Обеспечение контроля предоставления жилищно-коммунальных услуг».....	21
3.5. Обобщенная трудовая функция «Организация предоставления работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирных домов».....	29
3.6. Обобщенная трудовая функция «Руководство деятельностью по управлению многоквартирными домами»	34
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	42

I. Общие сведения

Управление многоквартирными домами

(наименование вида профессиональной деятельности)

16.018

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение благоприятных и безопасных условий проживания граждан и надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме

Группа занятий:

1120	Руководители учреждений, организаций и предприятий	1439	Руководители иных сфер обслуживания, не входящие в другие группы
2142	Инженеры по гражданскому строительству	3343	Административный и иной исполнительный среднетехнический

			персонал
4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы	4312	Служащие по обработке статистической, финансовой и страховой информации и ведению расчетов
(код ОКЗ ¹)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

68.32	Управление недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе
(код ОКВЭД ²)	(наименование вида экономической деятельности)

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

код	Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции		уровень (подуровень) квалификации
	наименование	уровень квалификации	наименование	код	
А	Организация документационного сопровождения управления многоквартирными домами	5	Обеспечение ведения и хранения технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами	A/01.5	5
			Организация работы по регистрационному учету пользователей помещений многоквартирных домов	A/02.5	
			Организация работы по обращению потребителей жилищно-коммунальных услуг	A/03.5	
В	Обеспечение взаимодействия с собственниками помещений и раскрытия информации о деятельности по управлению многоквартирными домами	5	Осуществление оперативного информирования о деятельности организации по управлению многоквартирными домами	B/01.5	5
			Обеспечение коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами	B/02.5	
С	Организация расчетов с потребителями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг	5	Организация работы по раскрытию информации о деятельности по управлению многоквартирными домами	B/03.5	5
			Осуществление расчетов с поставщиками жилищно-коммунальных услуг	C/01.5	
			Осуществление расчетов с потребителями жилищно-коммунальных услуг	C/02.5	
D	Обеспечение контроля предоставления жилищно-коммунальных услуг	5	Проведение работы по снижению задолженности потребителей за жилищно-коммунальные услуги	C/03.5	5
			Осуществление диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов	D/01.5	
			Осуществление контроля технического состояния многоквартирного дома и выполнения планов работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества	D/02.5	
	Осуществление контроля качества коммунальных ресурсов		D/03.5	5	

E	Организация предоставления работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирных домов	6	Организация санитарного содержания многоквартирных домов и мероприятий по благоустройству придомовой территории	E/01.6	6
F	Руководство деятельностью по управлению многоквартирными домами	7	Организация надлежащего содержания и ремонта инженерных систем многоквартирных домов	E/02.6	6
			Организация надлежащего содержания и ремонта конструктивных элементов многоквартирных домов	E/03.6	6
			Проведение анализа эффективности управления многоквартирными домами	F/01.7	7
			Планирование деятельности по управлению многоквартирными домами	F/02.7	7
			Управление процессами реализации планов по управлению многоквартирными домами	F/03.7	7
			Организация взаимодействия с органами власти	F/04.7	7

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Организация документационного сопровождения управления многоквартирными домами		Код	A	Уровень квалификации	5
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	Специалист по документационному сопровождению управления многоквартирными домами Специалист по ведению технической документации					
Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена или Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование в области управления многоквартирным домом					
Требования к опыту практической работы	-					
Особые условия допуска к работе	-					
Другие характеристики	Рекомендуется дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации не реже одного раза в три года					

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3343	Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал
ОКСО ³	2.08.02.01	Строительство и эксплуатация зданий и сооружений
	2.08.02.11	Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Обеспечение ведения и хранения технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами	Код	A/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Регистрация и учет технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами, а также документов, свидетельствующих об исполнении требований нормативных правовых актов Российской Федерации к осуществлению деятельности по управлению многоквартирными домами (документация по управлению многоквартирными домами) в делопроизводстве организации
	Составление графиков документооборота для документации по управлению многоквартирными домами
	Контроль соблюдения правил оформления, ведения и актуализации (исполнения) в структурных подразделениях организации документации по управлению многоквартирными домами
	Осуществление мероприятий по подготовке документов к уничтожению и архивному хранению
	Оформление документации по управлению многоквартирными домами на оперативное хранение в делопроизводстве организации
	Восстановление документации по управлению многоквартирными домами
	Внесение сведений документации по управлению многоквартирными домами в программы и базы данных
	Контроль соответствия данных информационных систем организации документации по управлению многоквартирными домами
	Подготовка предложений по совершенствованию системы учета и хранения документации по управлению многоквартирными домами в организации
	Осуществление процедур приема (передачи) технической и иной связанной с управлением многоквартирными домами документации от внешних организаций (внешним организациям)
Необходимые умения	Составлять перечень документации по управлению многоквартирными домами для структурных подразделений и организации в целом
	Оформлять и регистрировать документацию по управлению многоквартирными домами
	Использовать современные технологии учета и хранения документации
	Составлять номенклатуру дел управляющей организации
	Оформлять дела для текущего хранения в организации документации по управлению многоквартирными домами
	Документировать факты утраты (отсутствия) документации по управлению многоквартирными домами
	Восстанавливать документацию по управлению многоквартирными домами
	Оформлять акты приема-передачи документации по управлению многоквартирными домами
	Использовать организационные и технические средства для перевода в электронный вид документов
	Работать в системе электронного документооборота организации
Использовать специализированные программные приложения и	

	информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для осуществления коммуникаций в организации
	Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией
Необходимые знания	Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникации и связи
	Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», для осуществления коммуникаций в организации
	Нормативные правовые акты, регламентирующие учет, ведение, актуализацию, хранение, процедуры приема-передачи документации по управлению многоквартирными домами
	Нормативные правовые акты, регламентирующие требования к оформлению документации по управлению многоквартирными домами
	Состав документации по управлению многоквартирными домами
	Стандарты Российской Федерации в области документационного обеспечения управления организаций
	Основы документооборота
	Правила оформления реквизитов деловых документов
	Технологии работы с документами организации
	Требования к оформлению документов на хранение в организации
	Функциональные особенности систем электронного документооборота, используемых в сфере документационного обеспечения управления
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Организация работы по регистрационному учету пользователей помещений многоквартирных домов	Код	A/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Сбор необходимой информации по собственникам и нанимателям помещений в многоквартирном доме, а также по лицам, использующим общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров
	Ведение учета сведений и документов собственникам и нанимателям помещений в многоквартирном доме, а также по лицам, использующим общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров
	Прием от граждан документов регистрационного учета
	Работа с документами регистрационного учета
	Обработка и обновление необходимой информации по собственникам и нанимателям помещений в многоквартирном доме, а также по лицам, использующим общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров
	Внесение регистрационных данных о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме в программы и базы данных

	Ответственное хранение документов и сведений о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме, а также о лицах, использующих общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров, в электронном виде и (или) на бумажных носителях
	Передача документов в органы внутренних дел
Необходимые умения	Обобщать и систематизировать информацию о собственниках и пользователях помещений в многоквартирном доме
	Вести картотеку сведений о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме
	Документировать процедуры приема-передачи документов
	Вести прием граждан по вопросам регистрационного учета
	Пользоваться базами данных для сбора, актуализации и хранения информации о собственниках и нанимателях
	Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для осуществления коммуникаций в организации
	Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией
Необходимые знания	Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи
	Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», для осуществления коммуникаций в организации
	Основы миграционного законодательства Российской Федерации
	Требования законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных
	Основы конфликтологии
	Основы документооборота, современные стандартные требования к отчетности
	Этика делового общения
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Организация работы по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг	Код	A/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Рассмотрение жалоб и предложений собственников и нанимателей помещений в многоквартирном доме по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг
	Проведение осмотров общего имущества по жалобам и предложениям собственников и нанимателей помещений многоквартирных домов
	Проведение осмотров жилых помещений по жалобам и предложениям собственников и нанимателей помещений многоквартирных домов

	Привлечение специализированных организаций для получения экспертных заключений
	Организация проведения мероприятий по результатам рассмотрения жалоб и предложений по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг и результатов комиссионного обследования общего имущества многоквартирных домов и экспертных заключений
	Контроль исполнения мероприятий по жалобам и предложениям по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг
	Внесение информации о работе по жалобам и обращениям пользователей в программы и базы данных
	Информирование потребителей о результатах рассмотрения обращений по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг
Необходимые умения	Работать в системе электронного документооборота
	Оформлять все виды организационно-распорядительной документации
	Определять необходимые мероприятия для рассмотрения типичных жалоб и предложений собственников и нанимателей помещений в многоквартирном доме по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг
	Определять порядок рассмотрения обращений в зависимости от формы и вида обращения
	Составлять план мероприятий по контролю исполнения документов по обращениям потребителей с использованием возможностей программного обеспечения, используемого организацией
	Составлять сводки об исполнении поставленных на контроль обращений и классификаторы причин неисполнения обращений пользователей жилых помещений
	Документировать результаты осмотров состояния многоквартирных домов и объектов благоустройства
	Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», информационные системы общего пользования для осуществления коммуникаций в организации и с заявителями
	Применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией
Необходимые знания	Технологии обработки информации с использованием вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи
	Специализированные программные приложения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», для осуществления коммуникаций в организации и с заявителями
	Основы документоведения
	Методические документы и национальные стандарты в области работы с документацией и информацией в организации
	Система документационного обеспечения управления органов государственной власти и организаций
	Требования к качеству коммунальных услуг
	Порядок планирования деятельности по содержанию многоквартирного дома
	Нормативные правовые акты в области защиты прав потребителей
	Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства по обращениям, заявлениям и жалобам граждан в организациях

	Современные формы коммуникаций с собственниками и нанимателями жилых помещений многоквартирных домов
	Правила оформления и применения электронной цифровой подписи
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обеспечение взаимодействия с собственниками помещений и раскрытия информации о деятельности по управлению многоквартирными домами		Код	В	Уровень квалификации	5
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	Специалист по работе с собственниками помещений Специалист по раскрытию информации					
Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена или Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование в области управления многоквартирным домом					
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года в области управления многоквартирными домами при непрофильном среднем профессиональном образовании					
Особые условия допуска к работе	-					
Другие характеристики	Рекомендуется дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации не реже одного раза в три года					

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы
ОКСО	2.08.02.11	Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Осуществление оперативного информирования о деятельности организации по управлению многоквартирными домами		Код	В/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Займовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Осуществление предварительной записи собственников и пользователей жилых помещений многоквартирных домов (заявителей) на личный прием по удаленным каналам коммуникации
	Регистрация и обработка входящих контактов собственников и пользователей жилых помещений многоквартирных домов (заявителей) по удаленным каналам коммуникации, а также поступающих посредством личного обращения заявителей в офис организации
	Сбор информации об имеющихся запросах (обращениях) от заявителя и статусе их рассмотрения
	Оперативное предоставление актуальной информации по запросам (обращениям) заявителей по удаленным каналам коммуникации, а также оказание иной помощи заявителям по вопросам, связанным с управлением многоквартирным домом
	Проведение систематизации и анализа входящих контактов для подготовки отчетности, представляемой руководству организации
	Документирование входящих контактов, запросов заявителей и результатов их рассмотрения, в том числе ведение журнала личного приема
	Внесение информации в программы и базы данных
	Проведение опросов пользователей жилых помещений многоквартирных домов для выявления общественного мнения о качестве управления многоквартирными домами
Необходимые умения	Использовать эффективные формы сбора информации о собственниках и пользователях помещений в многоквартирном доме
	Пользоваться персональным компьютером и его периферийными устройствами, оргтехникой
	Использовать специализированные программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для осуществления коммуникаций с пользователями многоквартирных домов
	Предоставлять заявителям актуальную информацию общего характера о деятельности по управлению многоквартирным домом
	Вносить информацию в программы и базы данных организации
	Формировать письменные ответы на запросы собственников и нанимателей помещений в многоквартирном доме
	Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач
	Управлять конфликтными ситуациями в процессе делового общения
	Обобщать и систематизировать информацию о запросах собственников и нанимателей помещений в многоквартирном доме
	Пользоваться программным обеспечением для сбора, актуализации и хранения информации
Необходимые знания	Внутренние стандарты и методические документы в сфере коммуникации с пользователями жилых помещений многоквартирных домов