

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ  
«ОПЕРАТОР ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТОМ В СФЕРЕ  
ГАЗОСНАБЖЕНИЯ»**

**ГЛАВА 1  
ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

Наименование вида трудовой деятельности: оператор по взаимодействию с клиентом в сфере газоснабжения.

Код области и наименование профессиональной деятельности<sup>1</sup>: 16 «Деятельность в области водоснабжения, газораспределения и газопотребления, сбора, обработки и удаления отходов».

Разработан: рабочей группой, созданной Секторальным советом квалификаций при Министерстве энергетики Республики Беларусь.

Основная цель вида трудовой деятельности: оказание комплекса услуг населению, повышение уровня информационного и сервисного обслуживания потребителей газа работниками газоснабжающих организаций в Центрах обслуживания населения.

Перечень начальных групп занятий согласно общегосударственному классификатору Республики Беларусь ОКРБ 014-2017 «Занятия», утвержденному постановлением Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 24 июля 2017 г. № 33 (далее – ОКЗ)<sup>2</sup>:

Код начальной группы занятий по ОКЗ	Наименование начальной группы занятий
4229	Работники по информированию клиентов, не вошедшие в другие начальные группы

Примерный перечень профессии рабочих и должностей служащих<sup>3</sup>

Код профессии рабочего, должности служащего по ОКЗ	Наименование профессии рабочего, должности служащего, разряд	Уровень квалификации <sup>4</sup>	Уровень квалификации <sup>5</sup>
4229-XXX	Оператор по взаимодействию с клиентом в сфере газоснабжения	3	3

<sup>1</sup> Код области и наименование профессиональной деятельности заполняются в соответствии с приложением 1<sup>1</sup> к Инструкции о порядке разработки проектов профессиональных стандартов, утвержденной постановлением Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 8 ноября 2021 г. № 78.

<sup>2</sup> Код и наименование начальной группы занятий заполняются в соответствии с ОКЗ.

<sup>3</sup> Код и наименование профессии рабочего, должности служащего заполняются в соответствии с ОКЗ.

<sup>4</sup> Уровень квалификации указывается в соответствии с уровнями квалификации секторальной рамки квалификации, разработанной для соответствующего сектора экономики, а при ее отсутствии – в соответствии с уровнями квалификации национальной рамки квалификаций.

<sup>5</sup> Уровень квалификации указывается в соответствии с уровнями квалификации национальной рамки.

**ГЛАВА 2**  
**ПЕРЕЧЕНЬ ОБОБЩЕННЫХ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ И ТРУДОВЫХ**  
**ФУНКЦИЙ, ВКЛЮЧЕННЫХ В ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ**

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код 6	наименование	уровень квалификации <sup>4</sup>	Код <sup>6</sup>	наименование	уровень квалификации <sup>4</sup>
01	Подготовка собственной работы и (или) рабочего места	3	01.01	Обеспечивает подготовку рабочего места	3
			01.02	Проверяет функциональную готовность программного обеспечения	3
02	Взаимодействие с клиентом по оказанию услуг в сфере газоснабжения	3	02.01	Оформляет (переоформляет) льготы гражданам, имеющим право на льготы по оплате за газ	3
			02.02	Выдает справки о расчетах за потребленный газ, копии лицевого счета, предоставляет информацию о начислениях за потребленный газ, производит перерасчет размера платы за услуги газоснабжения	3
			02.03	Заключает (перезакключает) договоры газоснабжения, договоры на техническое обслуживание и ремонт газового	3

<sup>6</sup> Код обобщенной трудовой функции и код трудовой функции устанавливаются в соответствии с подпунктом 18.3 пункта 18 Инструкции о порядке разработки проектов профессиональных стандартов. В случае заимствования обобщенной трудовой функции и (или) трудовой функции из ранее разработанного профессионального стандарта указываются код обобщенной трудовой функции и (или) трудовой функции, номер постановления и дата его утверждения.

				оборудования и (или) вводных и внутренних газопроводов, техническое обслуживание индивидуальной баллонной установки и газоиспользующего оборудования, расторгает договора (снос, выселение, демонтаж газопровода и оборудования)	
			02.04	Принимает заявления (заявки) на оказание услуг и выполнение работ	3
			02.05	Принимает заявления на списание пени гражданам, имеющим просроченную задолженность по оплате за потребленный газ	3
			02.06	Консультирует по вопросам оказания услуг в сфере газоснабжения, выбору оборудования, тарифам и расчетам за потребленный газ, осуществлению административных процедур	3

### ГЛАВА 3 ХАРАКТЕРИСТИКА ОБОБЩЕННЫХ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ

Код<sup>6</sup> и наименование обобщенной трудовой функции  
01 «Подготовка собственной работы и (или) рабочего места»

Уровень  
квалификации

3
---

Код ОКЗ	Наименование профессии рабочего, должности служащего, которые выполняют данную трудовую функцию <sup>3</sup>	Уровень квалификации <sup>4</sup>
4229-XXX	Оператор по взаимодействию с клиентом в сфере газоснабжения	3

Требования к образованию работника	1. Профессиональная подготовка (переподготовка) рабочих (служащих)  2. Профессионально-техническое образование
Требования к стажу работы	-
Специальные условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

### Трудовая функция

01.01	Обеспечивает подготовку рабочего места	3
-------	--	---

Трудовые действия (далее – ТД)	Проводит регламентные работы в зоне обслуживания перед началом и в конце работы
	Подготавливает необходимые для работы предметы, оборудование, формы бланков, документов, агитационной продукции
	Передает заполненные бланки, документы, необходимую информацию по окончании работы
Требования к умениям	Организовывать рабочее место
	Производить работы по подготовке необходимого оборудования, бланков, документов, используемых при работе
	Компоновать по назначению, передавать документы, бланки, информацию
	Убирать рабочее место
Требования к знаниям	Локальные правовые акты (далее – ЛПА), регламентирующие порядок и правила выполнения работ, требования корпоративной этики и корпоративного стиля
	перечень предметов и средств, необходимых для выполнения работ
	целевое назначение документов, бланков
	требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности, санитарные нормы и правила
Другие характеристики	-

## Трудовая функция

01.02	Проверяет функциональную готовность к работе программного обеспечения	3
-------	---	---

ТД	Включает офисное оборудование перед началом работы
	Открывает программные комплексы, проверяет функционирование программ
	Закрывает программные комплексы по окончании работы, выключает офисное оборудование
Требования к умениям	Пользоваться офисным оборудованием со специализированным программным обеспечением
Требования к знаниям	Назначение, порядок и правила эксплуатации офисного оборудования (ПЭВМ, мониторов, планшетов, принтеров и т.д.)
	Функциональные возможности программного обеспечения
	Требования по охране труда при работе с офисной техникой
	Требования по обеспечению пожарной безопасности
Другие характеристики	-

Код<sup>6</sup> и наименование обобщенной трудовой функции

02 «Взаимодействие с клиентом по оказанию услуг в сфере газоснабжения»

Уровень  
квалификации

3

Код ОКЗ	Наименование профессии рабочего, должности служащего, которые выполняют данную обобщенную трудовую функцию <sup>3</sup>	Уровень квалификации <sup>4</sup>
4229-XXX	Оператор по взаимодействию с клиентом в сфере газоснабжения	3

Требования к образованию работника	1. Профессиональная подготовка (переподготовка) рабочих (служащих) 2. Профессионально-техническое образование
Требования к стажу работы	-
Специальные условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

## Трудовая функция

02.01	Оформляет (переоформляет) льготы гражданам, имеющим право на льготы по оплате за газ	3
-------	--	---

ТД	Выявляет потребности клиента по вопросу предоставления льготы по оплате за газ: задает вопросы, уточняет необходимую информацию
	Принимает (оформляет) заявление на регистрацию (перерегистрацию) льготы по оплате за газ
	Оказывает помощь клиентам в заполнении бланков. Проверяет правильность заполнения
	Принимает пакет документов, представленный клиентом для оформления льготы по оплате за газ, проверяет информацию по базе данных программного комплекса газоснабжающей организации
	Оформляет льготу по оплате за газ. Вносит информацию об установленной льготе по оплате за газ в базу данных. Предоставляет необходимую информацию клиенту по применению льготного тарифа на газ
	Разъясняет причину отказа в регистрации льготы по оплате газ (при необходимости)
	Осуществляет контроль качества оформления документов по предоставлению льготы по оплате за газ, обработки и внесения информации в базу данных программного комплекса газоснабжающей организации
Требования к умениям	Пользоваться системой «электронная очередь»
	обеспечивать внешний вид в соответствии с требованиями корпоративного стиля
	пользоваться технической документацией, выполнять рабочие операции в установленной ЛПА последовательности
	оперативно выявлять потребности клиента
	осуществлять профессиональное общение с клиентом с соблюдением норм и правил делового этикета
	устанавливать и поддерживать комфортный для клиента контакт, разрешать конфликтные ситуации
	консультировать клиента по услугам, оказываемым газоснабжающей организацией
сверять документы, представленные клиентом, применять навыки идентификации поддельных документов	

	<p>работать с программным обеспечением, установленным в газоснабжающей организации, с системой считывания ID-карт, вводить и обрабатывать информацию</p> <p>оформлять и выводить на печать документы установленной формы</p> <p>использовать процедуру обратной связи с клиентом для сбора информации о качестве обслуживания (оценки уровня удовлетворенности).</p>
Требования к знаниям	<p>НПА, регулирующие предоставление льгот по оплате за газ гражданам, цены и тарифы на газ, нормы потребления, порядок расчета за газ, правила учета газа, правила пользования газом в быту</p> <p>ЛПА по взаимодействию с клиентом, по обработке персональных данных, требования корпоративного стиля, принятые в организации</p> <p>правила делового общения и речевого этикета</p> <p>порядок работы со служебной информацией</p> <p>перечень документов, необходимый для регистрации льготы</p> <p>правила и порядок оформления документов, основы делопроизводства</p> <p>порядок работы с офисной техникой в объеме пользователя, с системой считывания ID-карт</p> <p>специализированные программы для осуществления деятельности</p> <p>требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности, санитарные нормы и правила.</p>
Другие характеристики	-

### Трудовая функция

02.02	Выдает справки о расчетах за потребленный газ, копии лицевого счета, предоставляет информацию о начислениях за потребленный газ, производит перерасчет размера платы за услуги газоснабжения (далее – справки о расчетах за газ)	3
-------	--	---

ТД	<p>Выявляет потребности клиента по вопросу получения справки о расчетах за газ, уточняет необходимую информацию</p> <p>Принимает (оформляет) заявление по существу предоставления справки о расчетах за газ с регистрацией в программном комплексе (при необходимости)</p>
----	--

	Оказывает помощь клиентам в заполнении заявления. Проверяет правильность заполнения
	Принимает предоставленные клиентом документы. Проверяет информацию о клиенте, состояние лицевого счета по базе данных программного комплекса газоснабжающей организации, вносит информацию в базу данных
	Сверяет начисления за потребленный газ и оплату по периодам, применение тарифов на газ, размер отапливаемой площади
	Уточняет информацию о количестве зарегистрированных граждан, в том числе о наличии граждан, имеющих право на льготы по оплате за газ
	Производит перерасчет размера платы за услуги газоснабжения по расчетным периодам
	Подготавливает справку о расчетах за потребленный газ
	Выдает документы клиенту, предоставляет информацию клиенту о начислениях за потребленный газ, о перерасчете размера платы за услуги газоснабжения (по существу запроса)
	Разъясняет причину отказа в предоставлении справки о расчетах за газ (при необходимости)
	Осуществляет контроль качества оформления документов на выдачу справок о расчетах за газ, обработки и внесения информации в базу данных программного комплекса газоснабжающей организации
Требования к умениям	Пользоваться системой «электронная очередь»
	обеспечивать внешний вид в соответствии с требованиями корпоративного стиля
	пользоваться технической документацией, выполнять рабочие операции в соответствии с требованиями ЛПА
	оперативно выявлять потребности клиента по существу обращения
	осуществлять профессиональное общение с клиентом с соблюдением норм и правил делового этикета
	устанавливать и поддерживать комфортный для клиента контакт, разрешать конфликтные ситуации
	сверять документы, представленные клиентом, применять навыки идентификации поддельных документов

	<p>работать со специализированным программным обеспечением газоснабжающей организации в объеме пользователя, с системой считывания ID-карт, вводить и обрабатывать информацию</p> <p>оформлять и выводить на печать документы установленной формы</p> <p>подготавливать справки о расчетах за потребленный газ, копии лицевого счета</p> <p>сверять начисления за потребленный газ и оплату по периодам (выявлять задолженность по оплате за газ, переплату и т.п.)</p> <p>делать перерасчет размера платы за услуги газоснабжения</p> <p>использовать процедуру обратной связи с клиентом для сбора информации о качестве обслуживания (оценки уровня удовлетворенности)</p>
Требования к знаниям	<p>НПА в области расчетов за газ, предоставления льгот, оснований для перерасчета размера платы за услуги газоснабжения, правила учета газа, правила пользования газом в быту</p> <p>ЛПА организации по взаимодействию с клиентом, по обработке персональных данных, требования к внешнему виду в соответствии с корпоративным стилем</p> <p>правила делового общения и речевого этикета</p> <p>перечень оказываемых в газоснабжающей организации услуг, прейскурант цен</p> <p>тарифы на газ, нормы потребления</p> <p>порядок работы со служебной информацией</p> <p>правила и порядок оформления документов, основы делопроизводства</p> <p>правила работы с офисной техникой в объеме пользователя, с системой считывания ID-карт</p> <p>требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности, санитарные нормы и правила</p>
Другие характеристики	-

### Трудовая функция

02.03	<p>Заключает (перезаключает) договоры газоснабжения, договоры на техническое обслуживание и ремонт газового оборудования и (или) вводных и внутренних газопроводов, техническое обслуживание индивидуальной баллонной установки и газоиспользующего оборудования, расторгает договора (снос, выселение, демонтаж газопровода и оборудования)</p>	3
-------	--	---

ТД	Выявляет потребности клиента по вопросам необходимости заключения (перезаключения), расторжения договора, уточняет необходимую информацию
	Принимает (оформляет) заявление по существу запроса с регистрацией в программном комплексе (при необходимости)
	Оказывает помощь клиентам в заполнении бланков. Проверяет правильность заполнения
	Принимает пакет документов, необходимый для заключения договора
	Проверяет информацию о клиенте, о состоянии лицевого счета по базе данных программного комплекса газоснабжающей организации при перезаключении или расторжении договоров
	Определяет по документам принадлежность права собственности на газифицированный объект
	Вносит информацию о собственнике объекта газопотребления, об установленном газовом оборудовании и иные сведения в базу данных программного комплекса организации (регистрирует вновь подключаемый объект газопотребления)
	Подготавливает договор газоснабжения, договор на техническое обслуживание
	Вносит информацию о расторжении договора, закрывает лицевой счет. Предоставляет информацию клиенту о закрытии лицевого счета
	Оформляет и выдает договоры клиенту, информирует о правилах расчета за потребленный газ, о техническом обслуживании и ремонту газового оборудования, тарифах на газ и т.д.
	Разъясняет причины отказа в заключении, перезаключении, расторжении договоров (при необходимости)
	Осуществляет контроль качества оформления договоров, обработки и внесения информации в базу данных программного комплекса газоснабжающей организации
Требования к умениям	пользоваться системой «электронная очередь»
	обеспечивать внешний вид в соответствии с требованиями корпоративного стиля

	<p>пользоваться технической документацией, выполнять рабочие операции в соответствии с требованиями ЛПА</p> <p>оперативно выявлять потребности клиента</p> <p>осуществлять профессиональное общение с клиентом, соблюдая нормы и правила делового этикета</p> <p>устанавливать и поддерживать комфортный для клиента контакт, разрешать конфликтные ситуации</p> <p>сверять документы, представленные клиентом, применять навыки идентификации поддельных документов</p> <p>определять по документам принадлежность права собственности на газифицированный объект</p> <p>собирать, систематизировать и анализировать информацию</p> <p>работать со специализированным программным обеспечением в объеме пользователя, с системой считывания ID-карт, вводить и обрабатывать информацию в программном комплексе газоснабжающей организации</p> <p>оформлять и выводить на печать договоры и иные документы установленной формы</p> <p>использовать процедуру обратной связи с клиентом для сбора информации о качестве обслуживания (оценки уровня удовлетворенности)</p>
Требования к знаниям	<p>Правила пользования газом в быту, виды газового оборудования, НПА в области расчетов за газ, оказания услуг и предоставления льгот гражданам по оплате за газ</p> <p>ЛПА организации по взаимодействию с клиентом, обработке персональных данных, требования к внешнему виду в соответствии с корпоративным стилем</p> <p>правила делового общения и речевого этикета</p> <p>перечень оказываемых в газоснабжающей организации услуг по техническому обслуживанию и ремонту газопроводов, газового оборудования, сроки проведения, прейскурант цен</p> <p>тарифы на газ, нормы потребления</p> <p>порядок работы со служебной информацией</p> <p>правила и порядок оформления договоров и иных документов, основы делопроизводства</p>

	<p>порядок работы с офисной техникой в объеме пользователя, с системой считывания ID-карт</p> <p>требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности, санитарные нормы и правила</p>
Другие характеристики	-

### Трудовая функция

02.04	Принимает заявления (заявки) на оказание услуг и выполнение работ	3
-------	---	---

ТД	<p>Выявляет потребность и согласовывает перечень услуг (работ), которые необходимо выполнить клиенту, задает вопросы, уточняет необходимую информацию о состоянии газоиспользующего оборудовании, о наличии необходимых для выполнения работ материалов</p>
	<p>Принимает (оформляет) заявление на оказание услуги (выполнение работ) с регистрацией в программном комплексе (при необходимости)</p>
	<p>Оказывает помощь клиентам в заполнении бланков по существу запроса, проверяет правильность заполнения. Принимает представленные клиентом документы (при необходимости)</p>
	<p>Проверяет информацию, содержащуюся в базе данных программного комплекса газоснабжающей организации, уточняет состояние лицевого счета, сроки эксплуатации газового оборудования, своевременность проведения планового технического обслуживания и поверки прибора учета расхода газа</p>
	<p>Вносит необходимую информацию в базу данных газоснабжающей организации, уточняет у клиента потребность в материалах и оборудовании</p>
	<p>Согласовывает дату выполнения работ и регистрирует заявку либо информирует о дальнейших действиях</p>
	<p>Разъясняет дополнительные требования и условия выполнения работ, их стоимость</p>
	<p>Осуществляет контроль качества оформления документов, обработки и внесения информации в базу данных программного комплекса газоснабжающей организации</p>

Требования к умениям	<p>пользоваться системой «электронная очередь»</p> <p>обеспечивать внешний вид в соответствии с требованиями корпоративного стиля</p> <p>пользоваться технической документацией, выполнять рабочие операции в установленной ЛПА последовательности</p> <p>оперативно выявлять потребности клиента</p> <p>устанавливать и поддерживать комфортный для клиента контакт, разрешать конфликтные ситуации</p> <p>осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета</p> <p>сверять документы, представленные клиентом</p> <p>консультировать клиента по услугам, оказываемым газоснабжающей организацией</p> <p>работать со специализированным программным обеспечением газоснабжающей организации в объеме пользователя, с системой считывания ID-карт, вводить и обрабатывать информацию</p> <p>оформлять и выводить на печать документы установленного образца</p> <p>использовать процедуру обратной связи с клиентом для сбора информации о качестве обслуживания (оценки уровня удовлетворенности)</p>
Требования к знаниям	<p>Правила пользования газом в быту, виды, марки, наименование газового (газоиспользующего) оборудования и приборов учета расхода газа, НПА и ЛПА, регулирующие работу по осуществлению административных процедур, порядок расчета за оказанные услуги, предоставление льгот</p> <p>ЛПА организации по взаимодействию с клиентом, обработке персональных данных, требования к внешнему виду в соответствии с корпоративным стилем</p> <p>правила делового общения и речевого этикета</p> <p>перечень оказываемых в газоснабжающей организации услуг по учету потребленного газа, по техническому обслуживанию и ремонту газового оборудования, сроки проведения, прейскурант цен</p> <p>тарифы на газ, нормы потребления</p> <p>порядок работы со служебной информацией</p> <p>правила и порядок оформления документов, основы делопроизводства</p>

	правила пользования офисной техникой в объеме пользователя, системой считывания ID-карт
	требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности, санитарные нормы и правила
Другие характеристики	-

### Трудовая функция

02.05	Принимает заявления на списание пени гражданам, имеющим просроченную задолженность по оплате за потребленный газ	3
-------	--	---

ТД	Принимает (оформляет) заявление на списание пени в рамках административной процедуры
	Принимает и проверяет предоставленный клиентом пакет документов и информацию, содержащуюся в базе данных программного комплекса газоснабжающей организации
	Информирует клиента о порядке дальнейших действий
Требования к умениям	пользоваться системой «электронная очередь»
	обеспечивать внешний вид в соответствии с требованиями корпоративного стиля
	пользоваться технической документацией, выполнять рабочие операции в установленной ЛПА последовательности
	выявлять потребности клиента, разрешать конфликтные ситуации
	осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета
	сверять документы, представленные клиентом, применять навыки идентификации поддельных документов
	определять по документам принадлежность права собственности на газифицированный объект
	собирать, систематизировать и анализировать информацию
	работать со специализированным программным обеспечением в объеме пользователя, системой считывания ID-карт, вводить и обрабатывать информацию в программном комплексе
	оформлять и выводить на печать документы установленной формы

	использовать процедуру обратной связи с клиентом для сбора информации о качестве обслуживания (оценки уровня удовлетворенности)
Требования к знаниям	<p>НПА и ЛПА, регулирующие работу в части оказания административных процедур, списания пени гражданам, имеющим просроченную задолженность по оплате за потребленный газ, порядок расчета за газ, правила пользования газом в быту</p> <p>ЛПА организации по взаимодействию с клиентом, обработке персональных данных, требования к внешнему виду в соответствии с корпоративным стилем</p> <p>правила делового общения и речевого этикета</p> <p>перечень документов, который необходимо предоставить клиенту для осуществления административной процедуры</p> <p>тарифы на газ, нормы потребления</p> <p>правила и порядок оформления документов, основы делопроизводства, порядок работы со служебной информацией</p> <p>правила работы с офисной техникой в объеме пользователя, с системой считывания ID-карт</p> <p>требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности, санитарные нормы и правила</p>
Другие характеристики	-

### Трудовая функция

02.06	Консультирует по вопросам оказания услуг в сфере газоснабжения, выбору оборудования, тарифам и расчетам за потребленный газ, осуществлению административных процедур	3
-------	--	---

ТД	Выявляет потребности клиента по существу запроса, уточняет необходимую информацию
	Предоставляет информацию клиенту или направляет клиента для оформления документов по существу запроса
	Консультирует по вопросам правил пользования газом в быту, замене газового оборудования, снятия прибора индивидуального учета расхода газа в поверку, оказанию иных услуг
	Использует процедуру обратной связи с клиентом для сбора информации о качестве обслуживания (оценки уровня удовлетворенности)

Требования к умениям	пользоваться системой «электронная очередь».
	обеспечивать внешний вид в соответствии с требованиями корпоративного стиля
	пользоваться технической документацией, выполнять рабочие операции в установленной ЛПА последовательности
	знать основные виды и модели газового оборудования, назначение и условия эксплуатации
	оперативно выявлять потребности клиента, использовать оптимальные формы коммуникации при проведении информационно-консультационного обслуживания
	осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета
	сверять документы, представленные клиентом
	определять по документам принадлежность права собственности на газифицированный объект
	собирать, систематизировать и анализировать информацию
	работать со специализированным программным обеспечением в объеме пользователя, вводить и обрабатывать информацию в программном комплексе
	оформлять необходимую документацию
	использовать процедуру обратной связи с клиентом для сбора информации о качестве обслуживания (оценки уровня удовлетворенности)
Требования к знаниям	Правила пользования газом в быту, НПА и ЛПА, регулирующие работу по осуществлению административных процедур, оказанию услуг по техническому обслуживанию и ремонту оборудования, порядок расчета за оказанные услуги и потребленный газ, предоставление льгот
	ЛПА организации по взаимодействию с клиентом, обработке персональных данных, требования к внешнему виду в соответствии с корпоративным стилем
	правила делового общения и речевого этикета
	перечень оказываемых в газоснабжающей организации услуг по учету газа, по техническому обслуживанию и ремонту газоиспользующего оборудования, состав работ, сроки проведения, прейскурант цен на услуги
	тарифы на газ, нормы потребления

	основные виды газового оборудования, его модели, назначение, условия эксплуатации
	порядок работы со служебной информацией
	правила и порядок оформления документов, основы делопроизводства
	правила работы с офисной техникой в объеме пользователя
	требования по охране труда, требования по обеспечению пожарной безопасности, санитарные нормы и правила
Другие характеристики	-