

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт отраслевого менеджмента
Факультет инженерного менеджмента

УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом РАНХиГС
Протокол от «21» февраля 2023 г. № 02

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

«Новое в ЖКХ»

Москва, 2023

15/23

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'P' followed by a horizontal line and a small flourish.

Разработчик:

д.э.н., профессор,
профессор кафедры теории и систем
отраслевого управления



Е.М. Блех

Руководитель программы:

д.э.н., профессор,
профессор кафедры теории и систем
отраслевого управления



Е.М. Блех

Руководитель
структурного подразделения:

к.э.н., доцент,
директор ИОМ РАНХиГС



И.В. Федотов

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании
Ученого совета ИОМ «20» февраля 2023 г., протокол № 73.

15/23

Выписка
из протокола № 73 заседания Ученого совета
Института отраслевого менеджмента
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации»
от 20 февраля 2023 г.

По пункту 1 повестки дня

СЛУШАЛИ: начальника Учебно-методического отдела Е.В. Коровину с предложением о рассмотрении образовательных программ и рекомендации их к утверждению Ученым советом Академии.

ПОСТАНОВИЛИ: рекомендовать к утверждению Ученым советом Академии дополнительную профессиональную программу профессиональной переподготовки «Новое в ЖКХ» Факультета инженерного менеджмента.

Председатель Ученого совета,
директор Института



И.В. Федотов

И.о. ученого секретаря Института



Е.И. Ялдышова

РЕЦЕНЗИЯ
на дополнительную профессиональную программу
повышения квалификации
«НОВОЕ В ЖКХ»

Программа повышения квалификации готовит профессионалов, способных руководить управляющими компаниями в области жилищно-коммунального хозяйства. Программа разработана с учетом современных требований к менеджменту в данной сфере, дает знания и навыки для успешной профессиональной деятельности. Специалист в сфере ЖКХ должен уметь проектировать, поддерживать совокупность процессов, направленных на обеспечение комфортных условий для проживания людей и эффективное использование ресурсов.

Представленная программа разработана с учетом профессионального стандарта «Специалист по управлению многоквартирными домами», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2019 г. № 538н.

В программе повышения квалификации определена цель, ожидаемые результаты и условия реализации образовательного процесса, представлена развернутая структура и содержание обучения, определены задания для практических занятий и самостоятельной работы. Методическое обеспечение программы представлено перечнем необходимых условий и пособий для успешной реализации.

Дополнительная профессиональная программа «Новое в ЖКХ» составлена на хорошем профессиональном уровне, позволяет в короткие сроки качественно повысить профессиональный уровень слушателя и рекомендуется к реализации.

Рецензент:

Заведующий кафедрой
теории управления ГУУ,
д.э.н., профессор



Григорьев Г.Р.

Внутренняя рецензия

на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «Новое в ЖКХ»

Рецензируемая программа повышения квалификации «Новое в ЖКХ» подготовлена на кафедре теории и систем отраслевого управления Института отраслевого менеджмента РАНХиГС. Программа предназначена для руководителей и специалистов организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами, а также работников органов местного самоуправления, органов федеральной и региональной власти, курирующих сферу жилищно-коммунального хозяйства, имеющих уровень образования не ниже среднего профессионального.

Программа рассчитана на 16 академических часов. Целевая установка программы - повышение кадрового потенциала за счет получения новых компетенций в сфере управления ЖКХ. Ключевой проблемой современного состояния жилищного хозяйства является реформирование системы управления жилищным фондом. Существующая система управления жилищным фондом малоэффективна как с позиции высоких затрат при низком качестве обслуживания, так и с позиции управляемости. Механизм контроля качества также работает неудовлетворительно. В этой связи представляется оправданной сформулированная целевая установка рецензируемой программы повышения квалификации «Новое в ЖКХ» - формирование и развитие профессиональных компетенций слушателей в области управления ЖКХ, включая экономические, социальные, технико-технологические аспекты функционирования и стратегического развития жилищного хозяйства. Реализация программы будет способствовать повышению качества жизни населения на основе совершенствования кадрового потенциала сферы управления жилищно-коммунальным комплексом.

Программа заслуживает положительной оценки и одобрения.

Рецензент:

д.э.н., профессор
заведующий кафедрой инвестиционно-
строительного бизнеса и
управления недвижимостью
ИОМ РАНХиГС

Н.Ю. Яськова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы повышения квалификации.....	4
1.1. Цель реализации программы.....	4
1.2. Нормативная правовая база.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения	4
1.4. Категория слушателей	5
1.5. Форма обучения и срок освоения	5
1.6. Период обучения и режим занятий	5
1.7. Документ о квалификации	6
2. Содержание программы	6
2.1. Календарный учебный график.....	6
2.2. Учебный план	7
2.3. Содержание программы по дисциплинам	8
3. Организационно-педагогические условия реализации программы	9
3.1. Кадровое обеспечение	9
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы	10
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы (практического занятия и самостоятельной работы).....	10
4. Оценка качества освоения программы.....	13

Приложение 1. Рецензии (внутренняя и внешняя).

1. Общая характеристика программы повышения квалификации

1.1. Цель реализации программы

Целью дополнительной профессиональной программы повышения квалификации является формирование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности: работа в контактной зоне с потребителем, осуществление сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов и выработки компромиссного решения с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания.

1.2. Нормативная правовая база

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разрабатывалась на основании следующих нормативных документов:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
- Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов, утвержденные Министерством образования и науки Российской Федерации 22 января 2015 г. № ДЛ-1/05вн.
- Профессиональный стандарт «Специалист по управлению многоквартирными домами», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2019 г. № 538н.
- Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019 г. № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» (с изменениями и дополнениями).
- Приказ РАНХиГС от 13 августа 2021 г. № 02-835 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ – программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации» (с изменениями и дополнениями).
- Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, утвержденный приказом Росстандарта Российской Федерации от 31 января 2014 г. № 14-ст (с изменениями и дополнениями).
- Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный постановлением Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 августа 1998 г. № 37 (с изменениями и дополнениями).

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1

Планируемые результаты освоения программы повышения квалификации

Виды деятельности	Трудовые функции ПСК ¹ формируются	Знания	Умения	Практический опыт
Обеспечение контроля предоставления жилищно-коммунальных услуг.	ПСК-1. Осуществление контроля качества коммунальных ресурсов.	Технологий обработки информации с использованием средств вычислительной техники, современных средств коммуникаций и связи, правил предоставления коммунальных услуг, требований к качеству коммунальных ресурсов, требований, предъявляемых к оформлению отчетных документов в соответствии с договорами ресурсоснабжения.	Определять количество и показатели качества поступающих коммунальных ресурсов, определять нештатные ситуации системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов, применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией.	Подготовки документов для претензионной работы, проверки качества поступающих в многоквартирный дом коммунальных ресурсов с привлечением представителей ресурсоснабжающих и специализированных организаций, оценки состояния объектов системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов.

1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются лица, имеющие уровень образования не ниже среднего профессионального.

1.5. Форма обучения и срок освоения

Форма обучения очная, срок освоения программы 16 академических часов: 10 часов контактной работы, 2 часа на итоговую аттестацию и 4 часа самостоятельной работы слушателя.

1.6. Период обучения и режим занятий

Продолжительность обучения составляет 2 рабочих дня, режим занятий: 2 дня в неделю, время проведения занятий: с 10.40 до 17.40. Предельная максимальная численность лекционной и практической (семинарской) группы не ограничена.

1.7. Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

¹ - Профессиональный стандарт «Специалист по управлению многоквартирными домами», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2019 г. № 538н., обобщенная трудовая функция D, код D/03.5.

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Таблица 2

Календарный учебный график Период обучения - 2 дня	
1 день	2 день
УЗ	УЗ, ИА

УЗ - учебные занятия, ИА - итоговая аттестация.

2.2. Учебный план

Таблица 3

№п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час.	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час.)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час.			Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час.					
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1.1	Управление жилищным фондом	8	6	6		-		2										ПСК-1
1.2.	Работа с должниками	6	4	2		2		2										ПСК-1
	Итого:	14	10	8		2		4										
	Итоговая аттестация	2															3 (Т)/ 2	
	Всего:	16	10	8		2		4									2	

З - зачет, Т – тестирование.

2.3. Содержание программы по дисциплинам

Таблица 4

Содержание дисциплин

Наименование дисциплины	Содержание дисциплины
Управление жилищным фондом	Обзор изменений в жилищном законодательстве. Федеральный закон от 28 июня 2014 г. № 200-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 217-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части законодательного регулирования отношений по найму жилых помещений жилищного фонда социального использования» (с изменениями и дополнениями). Изучение российского законодательства в данной области, а также решений госорганов и судебной практики по спорным ситуациям. Обязательства и ответственность сторон по договору. Порядок заключения и расторжения договора управления, в том числе по инициативе управляющей организации.
Работа с должниками	Текущее состояние и тенденции развития нормативно-правового регулирования работы с долгами за жилищно-коммунальные услуги. Связь действующего законодательства с типичными долговыми проблемами в сфере ЖКХ (долги «посредников», разница тарифов и т.д.). Регулирование деятельности по взысканию долгов: общие моменты и специфика ЖКХ. Обзор судебной практики арбитражных судов, Верховного Суда Российской Федерации, связанной с долгами за жилищно-коммунальные услуги.

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

Технический персонал, обслуживающий программу, обладает правом реализовывать программу с применением ЭО и ДОТ.

Таблица 5

3.1. Кадровое обеспечение

Ф.И.О. преподавателя/веду- щего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ ые квалификации/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно- педагогической работы		Наименование преподаваемой темы по данной программе
						Всего	В том числе по преподавае- мой теме	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Киракосян Сусана Арсеновна	Краснодарский государственный университет, квалификация - юрист, специальность – юриспруденция.	-	Доцент Финансового университета. Почасовая оплата труда.	к.ю.н. доцент	15	13	8	Управление жилищным фондом.
Жданухин Дмитрий Юрьевич	Уральская государственная юридическая академия, квалификация - юрист, специальность – юриспруденция.	-	Президент Ассоциации организаций в области корпоративного коллекторства, генеральный директор ООО «Центр развития коллекторства». Почасовая оплата труда.	к.ю.н.	7	5	3	Работа с должниками.

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Для обеспечения обучения слушателей и проведения итоговой аттестации Академия располагает следующей материально-технической базой:

- лекционными аудиториями, оснащенными видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть интернета;
- помещениями для проведения семинарских и практических занятий, оборудованными учебной мебелью;
- библиотекой, имеющей рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети интернета;
- компьютерными классами.

Все аудитории укомплектованы специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.

Для проведения лекционных занятий предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин, учебно-методическим комплексам, в том числе мультимедиапроектор и стационарный экран.

Каждый слушатель в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам), содержащим все обязательные и дополнительные издания учебной, учебно-методической и иной литературы, перечисленные в рабочих программах дисциплин (модулей).

Программное обеспечение: лицензионные системные программы - операционные системы (Windows, Acrobat Reader, иные), обеспечивающие взаимодействие всех других программ с оборудованием и взаимодействие пользователя персонального компьютера с программами. Универсальные офисные прикладные программы и средства ИКТ, например, программа подготовки презентаций, использование интернета, электронной почты, использование автоматизированных поисковых систем интернета.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы (практического занятия и самостоятельной работы)

Все слушатели обеспечиваются учебно-методическими пособиями и рекомендациями в печатном или электронном виде. Каждый слушатель обеспечивается доступом к электронно-библиотечной системе сети РАНХиГС при Президенте РФ.

В рамках самостоятельной работы слушатели разбирают вопросы по теме занятий и осуществляют подготовку к зачету. Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе самостоятельной работы слушателей. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и современных подходов к осмыслению рассматриваемых проблем. К самостоятельному виду работы относится работа в библиотеках, в электронных поисковых системах и т.п. по сбору материалов.

Примерный перечень заданий для практических занятий (2 академических часа):

1. Составить обзор текущего состояния нормативно-правового регулирования работы с должниками.
2. Сформулировать собственные предложения по улучшению работы с должниками.

Темы для самостоятельного изучения (4 академических часа):

1. Методы взыскания долгов граждан и организаций.
2. Технологии повышения качества услуг ЖКХ.

Нормативно-правовые документы:

1. «Жилищный кодекс Российской Федерации» от 29.12.2004 № 188-ФЗ (ред. от 12.07.2022);
2. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 27.01.2023);
3. «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 27.01.2023);
4. Федеральный закон от 24.06.1998 № 89-ФЗ (ред. от 19.12.2022) «Об отходах производства и потребления»;
5. Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ (ред. от 14.07.2022) «Об охране окружающей среды».

Основная литература:

1. Блех Е.М. и др. Жилищное хозяйство: экономика и управление. Учебник для вузов. СПб, Питер, 2022. – 624 с.
2. Муниципальное хозяйство: история и современность: монография / В. И. Коробко, И. В. Соклакова, Н. В. Останкова [и др.]; под науч. ред. В. И. Коробко; - Москва: Дашков и К, 2022. - 204 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1926411>
3. Римшин В. И. Правовое регулирование городской деятельности и жилищное законодательство: учебник / В.И. Римшин, В.А. Греджев; под редакцией профессора В.И. Римшина — 4-е изд., переработанное и дополненное — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 479 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1816909>

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.minstroyrf.ru> – сайт Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации
2. <http://www.reformagkh.ru> – сайт «Реформа ЖКХ» - официальный сайт для раскрытия информации управляющими организациями по постановлению Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. № 731
3. <http://www.fondgkh.ru> – сайт ГК «Фонд содействия реформированию ЖКХ»
4. <http://gkhrazvitie.ru> – сайт некоммерческого партнёрства «ЖКХ Развитие»

4. Оценка качества освоения программы повышения квалификации

Итоговая аттестация проводится в форме итогового зачета (тестирования), направленного на определение у слушателя качества усвоенного материала, умения анализировать актуальные проблемы в области управления ЖКХ и решать конкретные задачи.

Примерные тестовые задания к зачету

1. Какие предложения, связанные с нормативным регулированием оплаты населением услуг в сфере ЖКХ, лоббируют ресурсоснабжающие организации?

- А. Прямые расчеты населения, устранение участия «посредников» (управляющих компаний и т.д.), которые копят долги и перечисляют собранные с населения денежные средства.
- Б. Ввести уголовную ответственность за любую просрочку оплаты жилищно-коммунальных услуг.
- В. Создать единый федеральный расчетный центр.

2. Почему угроза распространения сведений о наличии задолженности не является шантажом?

- А. Потому что сведения получены законным образом.
- Б. Распространение сведений не может причинить вред законным интересам должника.

- В. Желание скрыть информацию о неисполнении договорных обязательств – это незаконный интерес.
- 3. Можно ли распространять информацию, если отсутствует надежная возможность доказать ее достоверность?**
- А. Да, можно, но только в виде мнения или вопроса
Б. Нет, нельзя ни в каком виде, т.к. это будет клеветой
В. Можно, но только анонимно
- 4. Можно ли должнику для мотивации к погашению задолженности направлять проекты юридических документов, которые должны готовиться органами следствия или дознания?**
- А. Да, это возможно и не является правонарушением
Б. Нет, это незаконно
В. Это возможно, но только без привязки к конкретному делу (данных должника и т.д.).
- 5. Верно ли утверждение, что взыскание долгов может производиться только в рамках юридического подхода, т.е. через обращение в суд?**
- А. Верно
Б. Не верно
- 6. Какой из указанных признаков НЕ относится к коллекторской деятельности?**
- А. Формализованность
Б. Программируемость
В. Комплексность
- 7. Коллекторская деятельность – это только эффективное использование юридических механизмов. Так ли это?**
- А. Да, это так. Коллекторство основано только на юридических методах.
Б. Нет, это не так. Коллекторство является комплексной технологией и юридические методы дополняют психологические и иные.
- 8. Для взыскания долгов граждан и организаций эффективны одни и те же методы. Так ли это?**
- А. Да, это так: soft-, hard- и legal- collection актуальны во всех случаях.
Б. Нет, это не так, потому что soft- и hard-collection с корпоративными долгами редко эффективны в обычном виде
В. Да, это так – везде важно юридическое взыскание долга
- 9. Наиболее действенными являются следующие угрозы:**
- А. Описанные для должника в ходе переговоров
Б. Отраженные в проектах документов, с помощью которых эти угрозы будут реализованы
В. Изложенные в официальной претензии
- 10. Для начала взыскания задолженности с помощью методов корпоративного коллекторства необходимо...**
- А. Расширить представление о ситуации. Проанализировать системы, в которые включен должник
Б. Рассмотреть только юридические перспективы взыскания
В. Убедиться в возможности уголовного преследования должника
Г. Выяснить наличие свободных денежных средств у должника
- 11. Возможно ли с помощью методов корпоративного взыскания задолженности с «параллельного бизнеса» фактических руководителей организации-должника?**
- А. Невозможно
Б. Возможно
В. Возможно, но только при возбуждении уголовного дела
- 12. В каком случае контрагент организации-должника является «ключевой точкой»?**
- А. Если он может прореагировать негативным для должника образом
Б. Только если он работает без предоплаты со стороны должника
В. Контрагент является «ключевой точкой» во всех случаях

13 Можно ли мотивировать контрагента или объединение предпринимателей, в которой состоит организация-должник, к негативной реакции в отношении организации-должника?

А. Нет, их можно только уведомить

Б. Да, их может мотивировать возможность информирования об отсутствии реакции важных для них лиц и аудиторий

В. Да, их можно заставить реагировать через суд

14 Что, кроме программы взыскания, необходимо для проведения медиации в целях компромиссного решения долговой проблемы?

А. Решение суда о взыскании задолженности

Б. Описание варианта компромиссного решения долговой проблемы (бизнес-план)

В. Участие посредника из Торгово-промышленной палаты

15 Можно ли использовать угрозу PR-сопровождения взыскания до вынесения судебного решения по долгу?

А. Да, такие действия являются способом самозащиты гражданских прав

Б. Нет, это незаконно

В. Да, но только, если имеется заложенное имущество

Таблица 6

Оценивание тестирования

Правильность ответов	Зачтено-не зачтено
<i>Правильно отвечено на 50% и более</i> – слушатель твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	<i>Зачтено</i>
<i>Правильно отвечено менее 50 %</i> - слушатель не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, не высокая степень владения программным материалом	<i>Не зачтено</i>

Таблица 7

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикатор
ПСК-1. Осуществление контроля качества коммунальных ресурсов.	Знает технологии обработки информации с использованием средств вычислительной техники, современные средства коммуникаций и связи, правила предоставления коммунальных услуг, требования к качеству коммунальных ресурсов, требования, предъявляемые к оформлению отчетных документов в соответствии с договорами ресурсоснабжения. Умеет определять количество и показатели качества поступающих коммунальных ресурсов, определять нештатные ситуации системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов, применять программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией. Владеет навыками подготовки документов для претензионной работы, проверки качества поступающих в многоквартирный дом коммунальных ресурсов с привлечением представителей ресурсоснабжающих и специализированных организаций, оценки состояния объектов системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов.