

**Региональный семинар МСЭ
«Качество услуг, предоставляемых телекоммуникационными
компаниями и защита прав потребителей»**

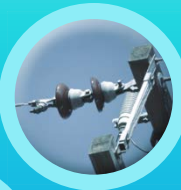
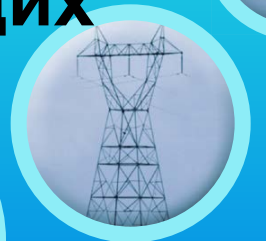
Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая 2013

Проблемы регулирования качества услуг связи в Кыргызской Республике

**Мээрим Шакулова
Главный специалист УАО и ТР
Государственного агентства
связи при Правительстве
Кыргызской Республики**

Содержание

- **Правовое обеспечение регулирования качества услуг связи**
- **Механизмы регулирования качества услуг связи**
- **Подходы к решению существующих проблем**



Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая 2013



Правовое обеспечение регулирования качества услуг связи

Правовой основой регулирования качества услуг связи являются нормативные правовые акты Кыргызской Республики:

- Закон КР «О лицензировании»
- Закон КР «Об электрической и почтовой связи»
- Кодекс об административной ответственности
- Закон КР «Об основах технического регулирования в КР»

Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая 2013





Закон КР «О лицензировании»

от 3 марта 1997 года N 12

Статья 13

При выдаче лицензии учитываются условия производства, обеспечивающие безопасность общества, окружающей среды, жизни и здоровья граждан, а также гарантию **качества товаров (работ, услуг), являющихся продуктом этой деятельности.**

Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая 2013

Закон КР «Об электрической и почтовой СВЯЗИ»

Статья 1. Принципы деятельности в области электрической и почтовой связи:

- всемерная поддержка предоставления высококачественных традиционных и инновационных услуг электрической и почтовой СВЯЗИ;

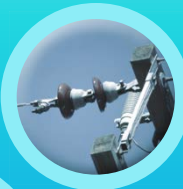
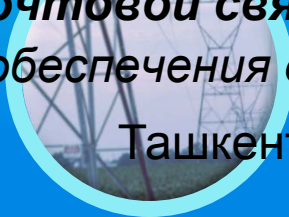
Статья 8. Функции и полномочия уполномоченного государственного органа по связи:

- обеспечивает равный доступ всех пользователей к сетям электросвязи общего пользования и услугам электросвязи общего пользования на основе качественного предоставления услуг электросвязи;
- осуществляет государственный надзор за качеством предоставляемых услуг связи и техническим состоянием средств связи государственными инспекторами за связью;

Статья 10. Лицензирование в области электрической и почтовой связи:

- обеспечения высокого уровня качества услуг связи.

Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая 2013



Кодекс об административной ответственности

Статья 269. Нарушение требований государственных стандартов, норм и правил при эксплуатации объектов связи и оказании услуг связи

Нарушение требований государственных стандартов, норм, правил и других регламентирующих документов, регулирующих порядок эксплуатации объектов связи и оказания услуг связи влечет наложение административного штрафа на граждан - **от десяти до двадцати**, на **должностных лиц - от двадцати до пятидесяти расчетных показателей.**

Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая 2013



Механизмы регулирования качества услуг связи

- Лицензирование
- Стандартизация
- Сертификация СМК по ИСО 9001
- Государственный надзор



Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая 2013

Действующие лицензии и операторы СВЯЗИ



Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая 2013

Лицензирование

Лицензионное соглашение:
«Лицензиат обязуется обеспечить предоставление услуг на высоком уровне и надлежащего качества»

Не установлены нормы на показатели качества услуг связи, в соответствии с которыми оператор должен обеспечить абоненту надлежащее качество услуг связи

Стандартизация

Национальные стандарты:
КМС СТБ 1904-2012 «Услуги сотовой подвижной электросвязи. Требования к качеству и методы контроля»;
КМС СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля».
МСЭ- Т Е.492 Качество обслуживания, управление сетью и трафиком
МСЭ-Т Е.500 Качество обслуживания, измерение и запись

Национальные документы по стандартизации носят добровольный характер

Механизмы	Инструменты	Проблемы
Добровольная сертификация	Сертификация систем менеджмента качества организаций проводится на соответствие требованиям ИСО 9001 Система менеджмента качества. Требования	Ориентирован на весь жизненный цикл услуг организации и не может применяться для решения задач повышения качества конкретно услуги связи
Государственный надзор	Плановые проверки Внеплановые проверки Контрольные проверки Работа с жалобами На соблюдение требований законодательства	Отсутствие обязательных требований к качеству услуг связи на соответствие, которым можно проводить надзор.



Правительственные мероприятия

Ежегодный Правительственный конкурс на соискание Премии Кыргызской Республики в области качества

Премии Кыргызской Республики в области качества – это конкурс среди предприятий в различных сферах экономики, в котором оцениваются достижения предприятий в области улучшения качества продукции и услуг.



Подходы к решению проблем

*** Совершенствование законодательства в части касающейся предоставления услуг, а также нормативной правовой базы по проектированию, созданию, эксплуатации систем связи**

Разработаны проекты нормативных правовых актов:

Правила оказания услуг местной телефонной связи на территории Кыргызской Республики.

Правила оказания услуг мобильной радиотелефонной связи на территории Кыргызской Республики

Правила межсетевого соединения

Национальная система и план нумерации сетей электросвязи Кыргызской Республики.

На стадии разработки находится проект оказания услуг электросвязи на сетях передачи данных.

Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая 2013

*** Развитие Государственной системы радиомониторинга**

закуплено оборудования для Государственной системы радиомониторинга фирмы Rohde & Schwarz

*** Разработка методики оценки качества услуг связи в сетях связи (с учетом используемых технологий);**

*** Разработка и принятие документов, устанавливающих требования к нормам на показатели качества услуг связи.**

- рассматриваются предложения от Научно-исследовательских институтов на разработку норм качества.

*** Приобретение соответствующего оборудования для оценки качества услуг связи.**

- ведутся переговоры с компаниями-поставщиками для приобретения оборудования в области анализа и драйв-тестирования беспроводных сетей

*** Усовершенствование форм статистической отчетности, включение в формы, разделов предоставления информации по качеству предоставляемых услуг**

Спасибо за внимание!