



Бизнес-процессы Административного регламента предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений операторов связи по вопросам присоединения сетей электросвязи и взаимодействия операторов связи

**Григорий Бочечка,
к.т.н., доцент**



**Региональный обучающий семинар МСЭ для стран СНГ
«Рекомендации по реинжинирингу бизнес-процессов (BPR) и
использованию ключевых показателей эффективности (KPI)
государственными учреждениями и предприятиями»**



г. Ташкент, Республика Узбекистан, 11-12 декабря 2014 года



Положения закона «О связи»

- ✓ В соответствии с 18 статьей Федерального закона "О связи" Операторы связи имеют право на присоединение своих сетей электросвязи к сети связи общего пользования.
- ✓ В соответствии с 19 статьей Федерального закона "О связи" Операторы связи имеют право недискриминационного доступа к услугам связи операторов, занимающих существенное положение в сети связи общего пользования. Оператор, занимающий существенное положение в сети связи общего пользования, обязан устанавливать равные условия присоединения сетей электросвязи и пропуска трафика для операторов связи, оказывающих аналогичные услуги.



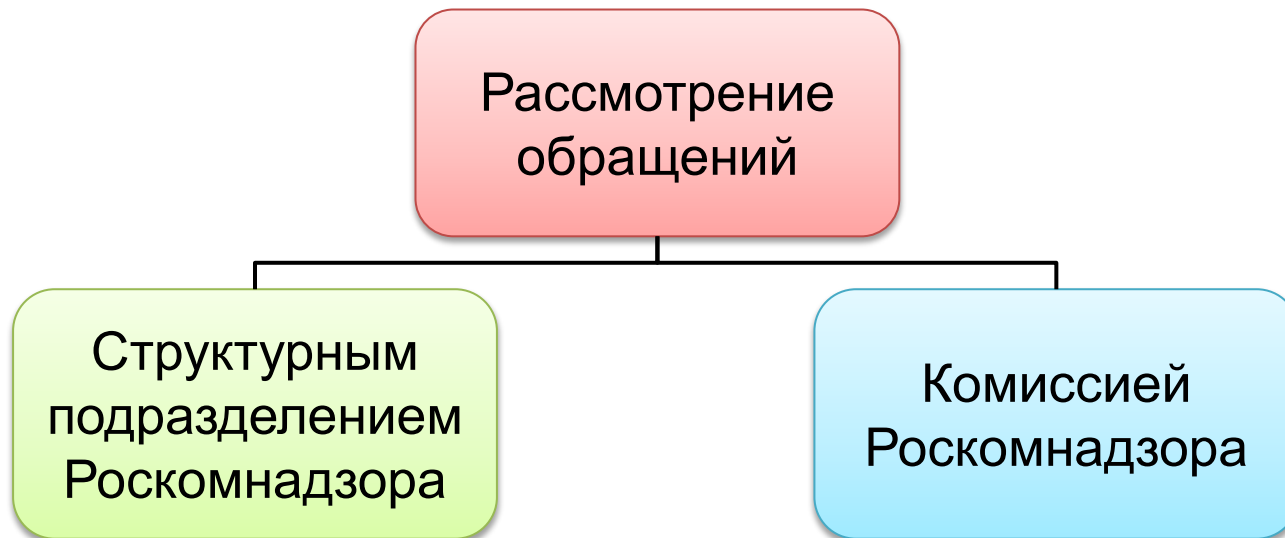
Назначение Административного регламента

- В случае нарушения своих прав в соответствии с 18 и 19 статьёй Федерального закона "О связи" Операторы связи могут подать обращение в Роскомнадзор или в территориальный орган Роскомнадзора с целью защиты своих прав.

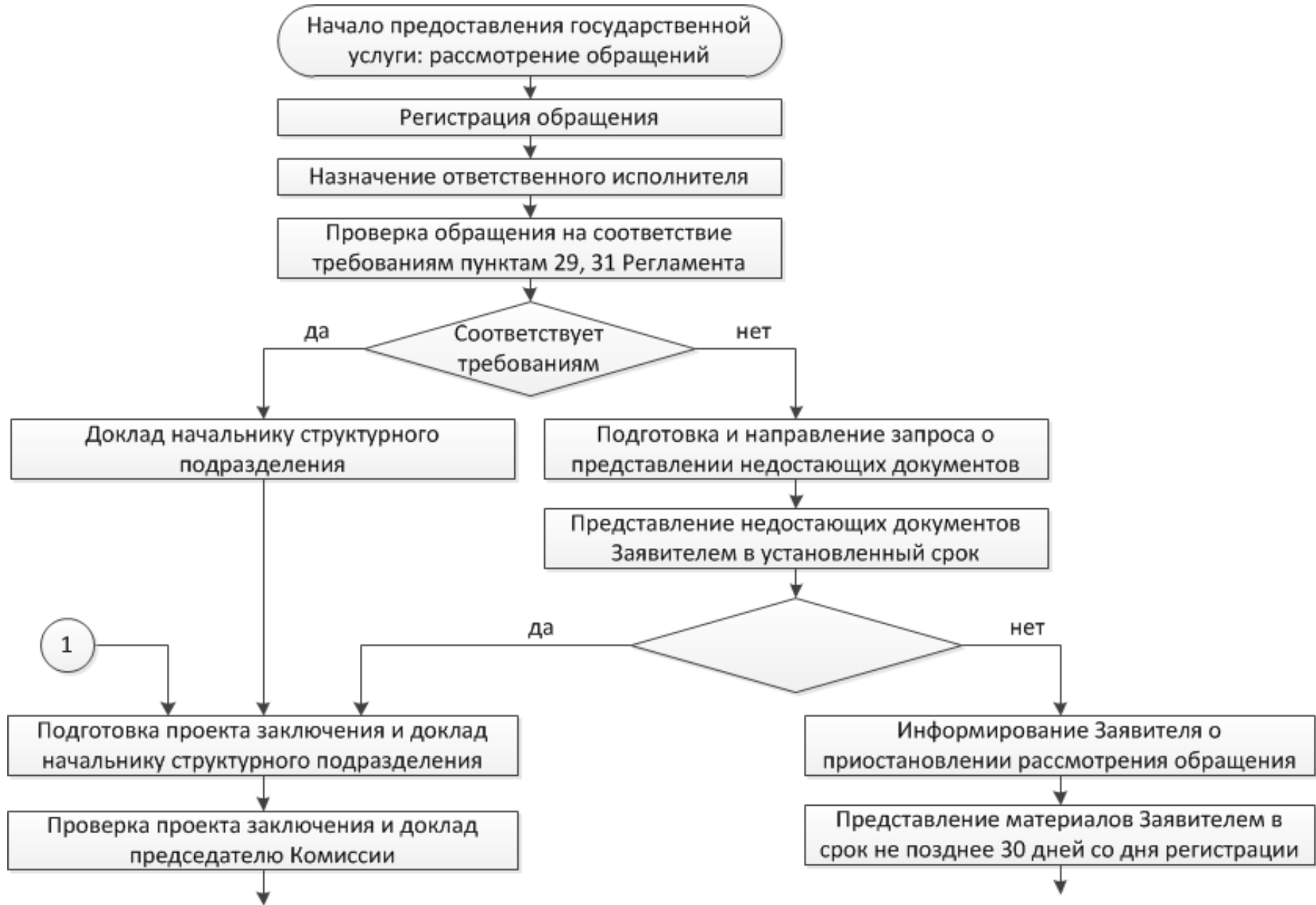
Ответственные за предоставление государственной услуги



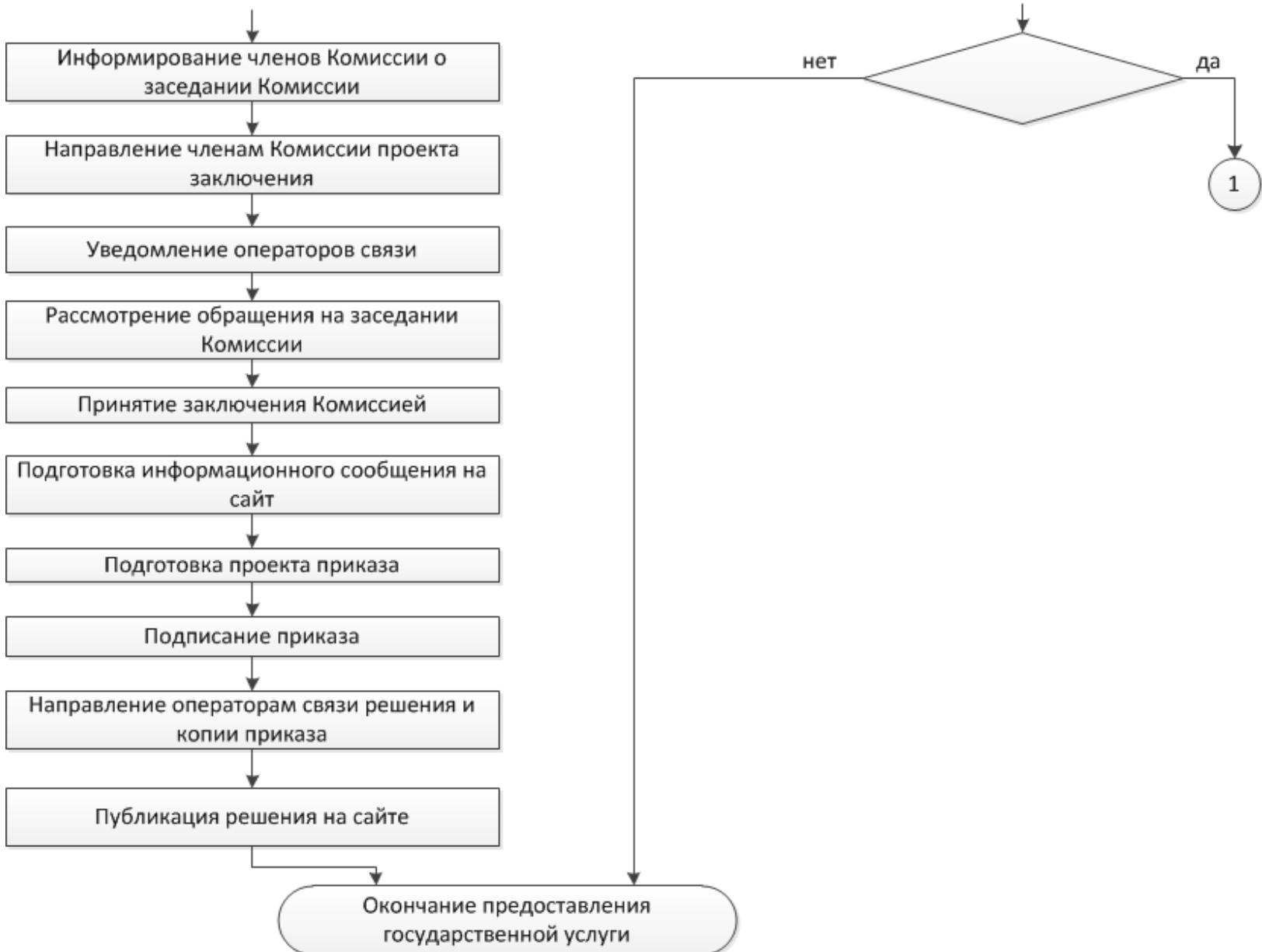
- Ответственным органом является Роскомнадзор и территориальные органы Роскомнадзора
- Ответственным структурным подразделением является Управление контроля и надзора в сфере связи



Графическая модель бизнес-процесса (1)



Графическая модель бизнес-процесса (2)





Способы подачи обращений

Обращения могут быть направлены при помощи средств почтовой связи

Обращения могут быть поданы непосредственно в экспедицию Роскомнадзора или его территориальный орган

Обращения могут быть направлены в электронном виде, в том числе через Единый портал государственных услуг

Принятие решения по обращению заявителя и выдача предписаний в соответствии с федеральным законом

Направление или вручение операторам связи, являющимся сторонами спора, решения, принятого по результатам рассмотрения обращения Заявителя



Показатели эффективности бизнес-процесса

Какие показатели оценки эффективности бизнес-процесса Вы знаете?

Временные показатели

Показатели доступности и качества

Экономические показатели (затраты)

Временные показатели оценки эффективности предоставления государственной услуги



Срок предоставления государственной услуги не должен превышать:

50 дней, если хотя бы один из операторов связи является оператором, занимающим существенное положение в сети связи общего пользования, и обращение рассматривается структурным подразделением Роскомнадзора

60 дней, если хотя бы один из операторов связи является оператором, занимающим существенное положение в сети связи общего пользования, и обращение рассматривается Комиссией Роскомнадзора

30 дней, если ни один из операторов связи не является оператором, занимающим существенное положение в сети связи общего пользования, и обращение рассматривается структурным подразделением Роскомнадзора



Показатели качества и доступности

Какие показатели оценки качества и доступности могут быть у данного бизнес-процесса?

Достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения

Полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения

Удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги

Удобство подачи обращений



Экономические показатели

Какие экономические показатели оценки эффективности могут быть у данного бизнес-процесса?

Количество задействованных работников Роскомнадзора при рассмотрении обращения

Количество обработанных обращений за отчётный период

Направления оптимизации и реинжиниринга бизнес-процесса



- ❑ повышение удобства подачи заявления и их отслеживания,
- ❑ уменьшение сроков оказания услуги,
- ❑ уменьшение количества задействованных работников Роскомнадзора при рассмотрении обращения.



За счёт чего можно оптимизировать бизнес-процесс?

- автоматизация процессов подачи и проверки обращений