



**Региональный семинар МСЭ**  
**«Качество услуг, предоставляемых**  
**телекоммуникационными компаниями,**  
**и защита прав потребителей»**  
*г. Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая 2013*



**Повестка дня**

**22 мая 2013 года, среда**

<b>09:30</b>	<b>Регистрация участников семинара</b>
<b>10:00—10:30</b>	<p><b>Официальное открытие семинара:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·Приветственное слово от имени Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан: <b>Махсум Махмудов</b>, Первый заместитель председателя Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан;</li> <li>·Приветственное слово от имени Международного союза электросвязи: <b>Орозобек Кайыков</b>, Руководитель ЗО М МЭС для стран СНГ.</li> </ul>
<b>10:30-11:00</b>	<b>Перерыв на кофе/чай</b>
<b>11:00—12:30</b>	<p><b>Заседание 1: Роль государства в обеспечении защиты прав потребителей услуг связи</b></p> <p><b>Председатель: Юнус Камалов</b>, начальник Управления развития телекоммуникационной инфраструктуры Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан.</p> <p>В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с усилиями своих стран, направленными на обеспечение защиты прав потребителей услуг связи. Представители администраций связи и регуляторов поделятся опытом реализации государственных программ и проектов, направленных на обеспечение качества предоставляемых в их странах услуг связи</p> <p><b>Орозобек Кайыков</b>, Руководитель Зонального отделения МСЭ для стран СНГ  <i>Качество услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями и защита прав потребителей. Актуальные проблемы и возможные пути их решения</i></p> <p><b>Фарид Нахли</b>, начальник научно-исследовательского отдела развития инфокоммуникаций ОАО «Гипросвязь» Министерства связи и информатизации Республики Беларусь  <i>Государственные программы и проекты, реализуемые в Республике Беларусь с целью повышения уровня качества предоставляемых телекоммуникационных услуг</i></p>
<b>12:30-14:00</b>	<b>Перерыв на обед</b>
<b>14:00-15:30</b>	<p><b>Заседание 2: Нормативно-правовое регулирование качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями</b></p> <p><b>Председатель: Орозобек Кайыков</b>, Руководитель ЗО МСЭ для стран СНГ</p>

	<p>В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с законодательными аспектами регулирования качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями. Будет рассмотрен опыт законодательного внедрения механизмов контроля качества и защиты прав потребителей услуг связи на общегосударственном, региональном и корпоративном уровнях</p> <p><b>Людмила Иешеану</b>, независимый эксперт в области электронных коммуникаций, Республика Молдова  <b>Положения о правах потребителей в пакете Директив Европейского Союза 2002/2009 по электронным коммуникациям</b></p> <p><b>Павел Петрулевич</b>, начальник управления электросвязи Министерства связи и информатизации Республики Беларусь  <b>Решение вопросов регулирования качества услуг в Республике Беларусь на законодательном уровне</b></p> <p><b>Мээрим Шакулова</b>, главный специалист Управления аналитического обеспечения и технического регулирования Государственного агентства связи при Правительстве Кыргызской Республики  <b>Проблемы регулирования качества услуг связи в Кыргызской Республике</b></p>
15:30 – 16:00	Перерыв на кофе/чай
16:00-17:30	<p><b>Заседание 3: Проблемы качества услуг связи в условиях конвергенции телекоммуникационных и информационных технологий; подходы к оценке качества услуг связи</b></p> <p><b>Председатель: Фарид Нахли</b>, начальник научно-исследовательского отдела развития инфокоммуникаций ОАО «Гипросвязь» Министерства связи и информатизации Республики Беларусь</p> <p><b>Сирожддин Усманов</b>, начальник отдела радиосвязи, радиовещания и телевидения Управления развития телекоммуникационной инфраструктуры Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан  <b>Состояние и развитие нормативно-правовой базы для регулирования качества услуг телекоммуникаций в Узбекистане</b></p> <p><b>Андрей Кучерявый</b>, Заместитель директора Северо-западного отделения «Гипросвязь», Российская Федерация  <b>Качество обслуживания и качество восприятия. Рекомендации МСЭ-Т</b></p> <p><b>Асилжон Мирхабибов</b>, начальник департамента связи и информатизации ГУП «UNICON.UZ», Республика Узбекистан  <b>Проблемы и пути совершенствования системы обеспечения качества услуг на сетях телекоммуникаций Узбекистана</b></p>
<b>23 мая 2013 года, четверг</b>	
09:30—11:00	<p><b>Заседание 4: Технические аспекты обеспечения и контроля качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями</b></p> <p><b>Председатель: Жамол Махсудов</b>, директор филиала «Центр развития телекоммуникаций и персонала» АК «Узбектелеком», Республика Узбекистан</p>

	<p>В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с техническими особенностями внедрения и эксплуатации систем обеспечения и контроля качества услуг, предоставляемых операторами. Операторы связи и производители программно-аппаратных решений поделятся опытом успешного внедрения подобных систем на сетях различных типов.</p> <p><b>Андрей Кучерявый</b>, Заместитель директора Северо-западного отделения «Гипросвязь», Российская Федерация <i>Новые технологии телекоммуникаций и их влияние на проблемы обеспечения качества обслуживания</i></p> <p><b>Виктор Шалагинов</b>, к.т.н. , Директор Технопарка ФГУП «Центральный научно-исследовательский институт связи» (ЦНИИС), Российская Федерация <i>Виртуальная лаборатория МСЭ для проведения удаленных испытаний оборудования, новых технологий и услуг</i></p>
11:00–11:30	Перерыв на кофе/чай
11:30–12:30	<p><b>Заседание 5: Организационные аспекты обеспечения и контроля качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями</b></p> <p><b>Председатель: Андрей Кучерявый</b>, Заместитель директора Северо-западного отделения «Гипросвязь», Российская Федерация</p> <p>В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с организационными аспектами обеспечения и контроля качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями. В частности, будут обсуждаться проблемы фиксирования жалоб абонентов на неудовлетворительное качество предоставляемых услуг.</p> <p><b>Рита Ким</b>, начальник отдела сети передачи данных Государственной инспекции по надзору в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий, Республика Узбекистан. <i>Осуществление контроля за качеством предоставляемых услуг в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий</i></p> <p><b>Ольга Симонина</b>, доцент Санкт-Петербургский Государственный университет телекоммуникаций им.проф.М.А.Бонч-Бруевича, Российская Федерация <i>Базовые сценарии обеспечения качества услуг на сетях операторов связи</i></p> <p><b>Виктор Шалагинов</b>, к.т.н., Директор Технопарка ФГУП «Центральный научно-исследовательский институт связи» (ЦНИИС), Российская Федерация <i>Принципы организации системы контроля качества ИКТ услуг в РФ: проблемы и варианты решений</i></p>
12:30-14:00	Перерыв на обед
14:00-15:30	<p><b>Заседание 6: Особенности внедрения систем контроля качества на сетях операторов связи</b></p> <p><b>Председатель: Людмила Иешеану</b>, независимый эксперт в области электронных коммуникаций, Республика Молдова</p> <p>В ходе Заседания докладчики ознакомят участников с особенностями использования наиболее популярных на рынке решений в области контроля качества на сетях</p>

	<p>операторов связи.</p> <p><b>Акмал Арифджанов</b>, директор департамента развития сетей телекоммуникаций и инвестиций АК «Узбектелеком», Республики Узбекистан <i>Улучшение качества предоставляемых телекоммуникационных услуг компании АК «Узбектелеком»</i></p> <p><b>Виктор Шалагинов</b>, к.т.н., Директор Технопарка ФГУП «Центральный научно-исследовательский институт связи» (ЦНИИС), Российская Федерация <i>Измерение и расчет показателей качества с учетом межоператорского взаимодействия в сетях передачи данных</i></p>
--	---

<b>15:30–16:00</b>	<b>Перерыв на кофе/чай</b>
--------------------	----------------------------

<b>16:00-17:00</b>	<p><b>Заседание 7: Круглый стол на тему «Технические и организационные методы обеспечения качества услуг телекоммуникационных компаний»</b></p> <p><b>Председатель: Орозобек Кайыков</b>, Руководитель Зонального отделения МСЭ для стран СНГ</p> <p>Участники дискуссии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ МСЭ</li> <li>▪ Участники семинара</li> </ul>
--------------------	---

## 24 мая 2013 года, пятница

<b>09:30—11:00</b>	<p><b>Заседание 8: Защита прав потребителей услуг связи; обеспечение и улучшение качества услуг как инструмент повышения удовлетворенности клиентов</b></p> <p><b>Председатель: Мээрим Шакулова</b>, главный специалист Управления аналитического обеспечения и технического регулирования Государственного агентства связи при Правительстве Кыргызской Республики</p> <p><b>Виктор Мураду</b>, Начальник Управления авторизации и контроля Национального Агентства по Регулированию в области Электронных Коммуникаций и Информационных Технологий (НАРЭКИТ) Республики Молдова <i>Защита прав потребителей услуг электронных коммуникаций в Республике Молдова</i></p> <p><b>Александр Лысенко</b>, Начальник Центра сертификации Украинской государственной центра радиочастот <i>Опыт создания испытательных лабораторий</i></p> <p><b>Александр Гридасов</b>, Заместитель начальника управления – Департамента стратегии развития связи Администрации Государственной службы специальной связи Украины <i>Нормативные документы по обеспечению качества телекоммуникационных услуг</i></p>
--------------------	--

<b>11:00-11:30</b>	<b>Перерыв на кофе/чай</b>
--------------------	----------------------------

<b>11:30–12:30</b>	<p><b>Заседание 9: Международное сотрудничество в области обеспечения защиты прав потребителей услуг связи</b></p> <p><b>Председатель: Виктор Мураду</b>, Начальник Управления авторизации и контроля Национального Агентства по Регулированию в области Электронных Коммуникаций и Информационных Технологий (НАРЭКИТ) Республики Молдова</p>
--------------------	--

	<p>В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с успешными международными проектами в области обеспечения защиты прав потребителей услуг связи. В частности будут рассмотрены вопросы обеспечения защиты прав потребителей международной связи.</p> <p><b>Людмила Иешеану</b>, независимый эксперт в области электронных коммуникаций, Республика Молдова  <b>Регулирование качества услуг и требований к контрактам по предоставлению услуг электронных коммуникаций в странах ЕС</b></p> <p><b>Сергей Науменко</b>, Начальник сектора Украинского государственного центра радиочастот  <b>Методы измерения показателей доступности и полноценности качества телекоммуникационных услуг</b></p> <p><b>Орозобек Кайыков</b>, Руководитель ЗО МСЭ для стран СНГ  <b>Молодежный саммит BYND-2015</b></p>
12:30-14:00	Перерыв на обед
14:00-15:30	<p><b>Заседание 10: Круглый стол «Защита прав потребителей и сотрудничество с организациями по защите прав потребителей»</b></p> <p><b>Председатель: Жамол Махсудов</b>, директор филиала «Центр развития телекоммуникаций и персонала» АК «Узбектелеком», Республика Узбекистан</p> <p>Участники дискуссии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ МСЭ</li> <li>▪ Участники семинара</li> </ul>
15:30-16:00	Подведение итогов