**План работ**

 **Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний**

 **«Регулирование качества инфокоммуникаций»**

**(НА «РКИ»)**

**на 2016 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Содержание работ** | **Сроки выполнения** |
|  | Оказание содействия членам НА «РКИ» в раскрытии информации о качестве продукции (товаров, работ, услуг) | Постоянно |
|  | Организация работ по повышению качества продукции (товаров, работ, услуг) членов НА «РКИ» | Постоянно |
|  | Оказание содействия членам НА «РКИ» в определении требований к качеству (товаров, работ, услуг) | Постоянно |
|  | Организация деятельности по разработке национальных, корпоративных стандартов | Постоянно |
|  | Содействие созданию в стране социально-экономического механизма регулирования качества телекоммуникационного рынка  | Постоянно |
|  | Организация контроля за обеспечением информационной открытости качества производимой продукции (товаров, работ, услуг) | Постоянно |
|  | Организация содействия формирования механизма общественного контроля за качеством производимой продукции (товаров, работ, услуг) | Постоянно |
|  | Содействие установлению стандартов и правил деятельности для участников телекоммуникационного рынка | Постоянно |
|  | Оказание членам НА «РКИ» информационной, методической и правовой помощи в деятельности на телекоммуникационном рынке | Постоянно |
|  | Оказание поддержки членам НА «РКИ» в применении современных технологий менеджмента для повышения конкурентоспособности, доходности компаний | Постоянно |
|  | Содействие в организации профессионального обучения и переподготовки кадров, аттестации персонала организаций-членов НА «РКИ» | Постоянно |
|  | Участие в обсуждении государственной политики на телекоммуникационном рынке | Постоянно |
|  | Проведение экспертизы и разработка предложений по совершенствованию НПА, участие в разработке проектов законодательных и правовых актов по регулированию качества | Постоянно |
|  | Организация взаимодействия с федеральными, региональными органами власти и общественными организациями | Постоянно |
|  | Осуществление деятельности, направленной на профессиональную консолидацию участников рынка и установление партнерских отношений | Постоянно |
|  | Организация работ по повышению репутации НА «РКИ» | Постоянно |
|  | Организация мониторинга качества услуг связи | Постоянно |
|  | Организация работ по применению наилучших практик и обеспечению качества производимой продукции (товаров, работ, услуг) | Постоянно |
|  | Организация и проведение международных, национальных и др. конкурсов по тематике деятельности НА «РКИ» | Постоянно |
|  | Организация и проведение конгрессов, конференций, семинаров:20.1.Конгресс «XXVIII Международный конгресс «Безопасность. Качество. Инновации. В сфере ИКТ» www.ibqi.ru/2016г. Москва, SheratonPalaceHotel, 26 марта 2016 г.20.2.XVII Международная конференция «Стратегия и практика успешной деятельности. Либерализация контрольно-надзорной деятельности»За рубежом, ноябрь 2016г. www.qs.ru/201620.3. Международная конференция «Антикоррупционная политика России. Новые подходы» За рубежом, ноябрь 2016г. www.qs.ru/anticorrupt | В течение 2016 г.  |
|  | Участие в других отраслевых мероприятиях | В течение 2016 г. |
|  | Проведение общих собраний членов Ассоциации | В течение 2016 г.  |
|  | Содействие в организации Национальных премий и конкурсов: «ОЛИМП КАЧЕСТВА», «ЛИДЕР РОССИЙСКОЙ ЭКОНОМИКИ», «ЛУЧШИЕ СТРОЙТЕЛЕКОМА – 2015», «ЛУЧШИЙ ТОП-МЕНЕДЖЕР»,«100 КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫХ КОМПАНИЙ»,«100 ЭКОЛОГООРИЕНТИРОВАННЫХ КОМПАНИЙ»,Общественной награды «ЗОЛОТОЙ ЗНАК» | В течение 2016 г.  |
|  | Организация работ в рамках Общественного движения «России-новое качество роста» | В течение 2016 г.  |
|  | Разработка национальных стандартов от ТК 0211. Национальный стандарт «Качество услуг связи. Термины и определения». Переработка2. Национальный стандарт «Качество услуг связи. Местная, междугородная и международная телефонная связь. Требования к показателям качества».Переработка3. Национальный стандарт «Качество услуг подвижной радиотелефонной связи. Требования к показателям качества». Переработка4. Национальный стандарт «Системы менеджмента качества предприятий, предоставляющих услуги связи. Требования». Переработка5. Национальный стандарт «Качество услуг подвижной радиотелефонной связи. Методика оценки качества услуг подвижной радиотелефонной связи». | В течение 2016 г.  |
|  | Разработка национальных стандартов от ТК 1231. Национальный стандарт «Система национальных стандартов в области управления персоналом. Показатели деятельности компаний в области управления персоналом»2. Национальный стандарт «Система национальных стандартов в области управления персоналом. Мониторинг деятельности компаний в области управления персоналом»3. Национальный стандарт «Система национальных стандартов в области антикоррупционной деятельности. Политика в области антикоррупционной деятельности» | В течение 2016 г.  |
|  | Разработка национальных стандартов НА «РКИ» на основе национальных стандартов Российской Федерации в области качества услуг связи:1. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуг связи. Общие положения». ( ГОСТ Р 53724-2009).2. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» « Качество услуги «Международная телефонная связь». Показатели качества». ( ГОСТ Р 53726-2009).3. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуги «Междугородная телефонная связь». Показатели качества» (ГОСТ Р 53725-2009).4. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуги «Местная телефонная связь». Показатели качества» (ГОСТ Р 53727-2009).5. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуги «Передача данных». Показатели качества» (ГОСТ Р 53728-2009).6. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуги «Предоставление виртуальной частной сети (VPN)». Показатели качества. (ГОСТ Р 53729-2009).7. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуги «Предоставление каналов связи в аренду». Показатели качества» (ГОСТ Р 53730-2009).8. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуг связи. Термины и определения» (ГОСТ Р 53731-2009).9. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуг сотовой связи. Показатели качества». (ГОСТ Р 53732-2009)10. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Системы менеджмента качества предприятий, предоставляющих услуги связи. Требования» (ГОСТ Р 53733-2009).11. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуги «Доступ в Интернет». Показатели качества» ( ГОСТ Р 55387-2012).12. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Оценка качества услуг связи на основе мнений потребителей» (ГОСТ Р 55388-2012).13. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Соглашение об уровне обслуживания (SLA)» (ГОСТ Р 55389-2012).14. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Структура и состав» (ГОСТ Р 55390-2012).15. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуги «Услуга центра обработки вызовов» Показатели качества» (ГОСТ Р 55540-2013).16. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Качество процессов оказания услуг связи. Процесс управления претензиями» ( ГОСТ Р 55541-2013).17. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Управление качеством услуг связи. Мониторинг качества услуг связи» ( ГОСТ Р 55542-2013).18. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Управление качеством услуг связи. Общие положения» ( ГОСТ Р 55543-2013).19. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуги «Внутризоновая телефонная связь» Показатели качества» (ГОСТ Р56089 – 2014).20. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуги «Услуга по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов». Показатели качества» ( ГОСТ Р 56088 – 2014).21. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Качество услуги местной, междугородной и международной связи. Нормативные значения показателей качества обслуживания телефонных вызовов» (ГОСТ Р 56087.4 – 2014).22. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Качество услуг связи. Нормативные значения показателей качества услуг связи на этапах взаимодействия с потребителем» (ГОСТ Р 56087.3 – 2014).23. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Качество услуг сотовой подвижной связи. Нормативные значения показателей качества» (ГОСТ Р 56087.5 – 2014).24. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Методика проведения испытаний с помощью контрольных вызовов» (ГОСТ Р 56087.1 – 2014).25. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Методика проведения опроса пользователей» (ГОСТ Р 56087.2 – 2014).26. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний. Общие положения» ( ГОСТ Р 56086.1-2014).27. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний. Структура и состав» (ГОСТ Р 56086.2-2014).28. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Система национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний. Термины и определения» (ГОСТ Р 56086.3-2014). | В течение 2016 г. В течение 2016 г. В течение 2016 г.В течение 2016 г.  |