

Протокол № 26
Общего собрания членов
Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний
«Регулирование качества инфокоммуникаций»
(«НА «РКИ»»)

г. Москва

15 декабря 2015 г.

Присутствовали:

Члены Ассоциации (Приложение № 1)

Всего на собрании присутствовали представители от 18 организаций-членов Ассоциации из 33 (явка 54,5% членов Ассоциации).

Кворум для принятия решений имеется. Собрание правомочно.

Для ведения собрания единогласно избраны:

Председатель собрания – Пономаренко Б.Ф. – Президент Совета Ассоциации

Секретарь собрания – Облаухова Е.В. – Ответственный секретарь Ассоциации

Счетная комиссия единогласно избрана в составе:

Члены комиссии: Каменева Н.Н., Облаухова Е.В.

Повестка дня:

1. Отчет Президента Совета Ассоциации о деятельности НА «РКИ» за 2015г.
2. Отчет о работе Генерального директора Ассоциации за 2015г.
3. Утверждение Плана работы НА «РКИ» на 2016г.
4. Отчет об использовании средств Сметы доходов и расходов за 2015г. (предварительный).
5. Утверждение проекта Сметы доходов и расходов на 2016г.
6. Утверждение размера членских взносов на 2016г.
7. Утверждение Стандарта НА «РКИ»
«Требования к организации – лидеру инфокоммуникаций»
8. Регулирование качества услуг связи. Стандарты в области качества услуг связи.

По вопросам № 1 и №2 Повестки дня: Отчет Президента Совета Ассоциации о деятельности НА «РКИ» за 2015г. и Отчет о работе Генерального директора Ассоциации за 2015г.

СЛУШАЛИ: Отчет Президента Совета Ассоциации о деятельности НА «РКИ» за 2015г. Отчет о работе Генерального директора Ассоциации за 2015г. (докладчик – Генеральный директор НА «РКИ» Мхитарян Ю.И.);

ГОЛОСОВАЛИ: «ЗА» - 18; «ПРОТИВ» - нет; «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - нет;

Решение принято единогласно.

РЕШИЛИ: Утвердить Отчет Президента Совета Ассоциации о деятельности НА «РКИ» за 2015г. и Отчет о работе Генерального директора Ассоциации за 2015г. (Приложение № 2).

По вопросу № 3 Повестки дня: Утверждение Плана работы НА «РКИ» на 2016г.

СЛУШАЛИ: Утвержденный План работы НА «РКИ» на 2016г. (докладчик – Генеральный директор НА «РКИ» Мхитарян Ю.И.);

ГОЛОСОВАЛИ: «ЗА» - 18; «ПРОТИВ» - нет; «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - нет;

Решение принято единогласно.

РЕШИЛИ: Утвердить План работы НА «РКИ» на 2016г. (Приложение № 3).

По вопросу № 4 Повестки дня: Отчет об использовании средств Сметы доходов и расходов за 2015г. (предварительный).

СЛУШАЛИ: Отчет об использовании средств Сметы доходов и расходов за 2015г. (предварительный) (докладчик – Генеральный директор НА «РКИ» Мхитарян Ю.И.);

ГОЛОСОВАЛИ: «ЗА» - 18; «ПРОТИВ» - нет; «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - нет;

Решение принято единогласно.

РЕШИЛИ: Утвердить Отчет об использовании средств Сметы доходов и расходов за 2015г. (предварительный) (Приложение № 4).

По вопросу № 5 Повестки дня: «Утверждение проекта Сметы доходов и расходов на 2016г.». СЛУШАЛИ: Проект Сметы доходов и расходов на 2016г. (докладчик – Генеральный директор НА «РКИ» Мхитарян Ю.И.); ГОЛОСОВАЛИ: «ЗА» - 18; «ПРОТИВ» - нет; «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - нет; Решение принято единогласно. РЕШИЛИ: Утвердить проект Сметы доходов и расходов на 2016г. (Приложение № 5).

По вопросу № 6 Повестки дня: Утверждение размера членских взносов на 2016г. СЛУШАЛИ: Ю.И.Мхитаряна, который предложил на 2016 г. оставить размер ежегодных членских взносов в объеме взносов в 2015 г., т.е. дифференцированно, в зависимости от среднегодовой численности работников организации-члена Ассоциации на 2016г.: до 100 человек – 30 000 (тридцать тысяч) руб., от 101 до 200 человек – 45 000 (сорок пять тысяч) руб., более 201 человека – 60 000 (шестьдесят тысяч) руб. СЛУШАЛИ: Ю.И.Мхитаряна о предложении Общему собранию созываться раз в год – в апреле месяце, так как к этому сроку закончится финансовый год. Данная мера позволит сократить время членов Ассоциации и средства на проведение собраний. С этой целью предложить Общему собранию членов утвердить размер ежегодных членских взносов в Ассоциации НА «РКИ» на период январь 2016 г. – апрель 2017 г. (16 месяцев). ГОЛОСОВАЛИ: «ЗА» - 18; «ПРОТИВ» - нет; «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - нет; Решение принято единогласно. РЕШИЛИ: Созываться раз в год – в апреле месяце. Утвердить размер ежегодных членских взносов в Ассоциации НА «РКИ» на период январь 2016 г. – апрель 2017 г. (16 месяцев) в предложенном размере.

По вопросу № 7 Повестки дня: Утверждение Стандарта НА «РКИ» «Требования к организации – лидеру инфокоммуникаций». СЛУШАЛИ: Стандарт НА «РКИ» «Требования к организации – лидеру инфокоммуникаций». (докладчик – Генеральный директор НА «РКИ» Мхитарян Ю.И.); ГОЛОСОВАЛИ: «ЗА» - 18; «ПРОТИВ» - нет; «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - нет; Решение принято единогласно. РЕШИЛИ: Утвердить Стандарт НА «РКИ» «Требования к организации – лидеру инфокоммуникаций» (Приложение №6).

По вопросу № 8 Повестки дня: Регулирование качества услуг связи. Стандарты в области качества услуг связи. СЛУШАЛИ: Предложенный перечень стандартов в области качества услуг связи, подготовленный к утверждению Общим собранием членов НА «РКИ» в апреле 2016г. (докладчик – Генеральный директор НА «РКИ» Мхитарян Ю.И.); ГОЛОСОВАЛИ: «ЗА» - 18; «ПРОТИВ» - нет; «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» - нет; Решение принято единогласно. РЕШИЛИ: Предложить Перечень стандартов в области качества услуг связи, подготовленный к утверждению Общим собранием членов НА «РКИ» в апреле 2016г. (Приложение №7).

По поручению участников заседания Протокол подписали:

Председатель собрания

Секретарь собрания



Б.Ф. Пономаренко

Е.В.Облаухова

Список
членов Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование
качества инфокоммуникаций»

№ п/п	Наименование организации	ОГРН
1.	ООО «АЛГОРКОМ»	1027739781850
2.	ЗАО «Алкатель-Лусент»	1027804191964
3.	ОАО «АСВТ»	1027739090125
4.	ЗАО «АТЛАНТИС КОМЬЮНИКЕЙШНЗ»	1027739012432
5.	ООО «ВПК-Телеком»	1027739833483
6.	ОАО «ГИПРОСВЯЗЬ-САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»	1027806074625
7.	ЗАО «ДОЗОР-ТЕЛЕПОРТ»	1057747713924
8.	ООО «Инлайн Технолоджис Групп»	1027739065331
9.	ООО «Информационные системы и сети»	1025007067876
10.	ЗАО «ИскраУралТЕЛ»	1026604933475
11.	ЗАО «Компания Транс ТелеКом»	1027739598248
12.	ОАО «Лентелефонстрой»	1027810220481
13.	ЗАО «МТК ТЕЛЕКОМ»	1027739245918
14.	ООО «Пурсатком»	1028900897277
15.	ООО «РН-Информ»	1077763763626
16.	ООО «РОЙЛКОМ»	1027700157760
17.	ОАО «РТКомм.РУ»	1027739086100
18.	ЗАО «Рэйс Телеком»	1027700451162
19.	ЗАО «Самарская Кабельная Компания»	1026301512027
20.	ЗАО «САМАРСКАЯ ОПТИЧЕСКАЯ КАБЕЛЬНАЯ КОМПАНИЯ»	1026301511774
21.	ЗАО «СЕТЬТЕЛЕКОМ»	1037739898680
22.	ООО «Сибирь-Сигнал»	1025401482810
23.	ОАО «Средневолжская межрегиональная ассоциация радиотелекоммуникационных систем»	1026300955163
24.	ОАО «Московская телекоммуникационная корпорация»	1077739387521
25.	ООО «ЛУКОЙЛ-ИНФОРМ»	1057705049797
26.	ООО «Научно-производственное объединение «РЕЛКОМ»	1107746346190
27.	ОО «Техкомпания Хуавэй»	1027739023212
28.	ЗАО «ТКТ-Строй»	1037851082433
29.	ООО «Экспател»	1097746657601
30.	СО «ЕЛТА-Р-ЧЕНКИН И С-ИЕ (Республика Болгария, г. София)	BG 010679820
31.	ОАО «Таттелеком»	1031630213120
32.	ЗАО «Российская корпорация средств связи»	1077763599726
33.	ЗАО «ФОРТЭКС»	1025002878735

Отчет о работе НА «РКИ» за 2015 г.

№ п/п	Наименование работ	Выполнение
1. Организационная деятельность		
1.1.	Проведение общего собрания членов Ассоциации	Выполнено Общие собрания членов Ассоциации проводились: 23.04.2015 г. 15.12.2015 г.
1.2.	Организация работ в рамках Общественного движения «России-новое качество роста»	Выполнено
1.3.	Организация XXVII Конгресса «Безопасность и качество в сфере ИКТ» Москва, Sheraton Palace Hotel, (25 марта 2015г.) для представителей компаний-членов Ассоциации	Выполнено Участие в работе XXVII Конгресса «Безопасность и качество в сфере ИКТ» Москва, Sheraton Palace Hotel, ул. 1-я Тверская - Ямская, д. 19 (25 марта 2015г.)
1.4.	Организация Международная конференция «Антикоррупционная политика России. Новые подходы» (с 16 - 23.10.2015 г. Бразилия, г. Форталезе)	Выполнено Участие в работе Международная конференция «Антикоррупционная политика России. Новые подходы», «Стратегия и практика успешной деятельности. Либерализация контрольно-надзорной деятельности» (с 16 - 23.10.2015 г. Бразилия, г. Форталезе)
2. Координация работ, направленных на совершенствование менеджмента		
2.1.	Организация национального конкурса «За лучшие достижения в бизнесе» в номинации «Лучший ТОП-менеджер--2015»	Выполнено Победителями «Лучший ТОП-менеджер-2015» стали: •ВЕРНИКОВСКИЙ Александр Викторович, директор филиала ФГУП РСВО •КОРЕШ Виктор Иосифович, президент ОАО «КОМКОР» •ПРОХОРОВ Юрий Валентинович, генеральный директор ФГУП «Космическая связь»; •ШАФИГУЛЛИН Лутфулла Нурисламович, генеральный директор ОАО «Таттелеком».
2.2.	Организация конкурса «ЛУЧШИЕ СТРОЙТЕЛЕКОМА-2015»	Выполнено Победителями Конкурса стали: ООО «Экспател»

2.3.	Организация сертификации услуг связи и систем менеджмента в Системе сертификации международной организации Ассоциации	Организовано проведение ресертификации услуг ЗАО «Компания Транс ТелеКом» в добровольной системе сертификации. Организована сертификация и инспекционный контроль систем менеджмента в различных системах сертификации следующих организаций-членов Ассоциации: ЗАО «АТЛАНТИС КОМЬЮНИКЕЙШНЗ» ЗАО «ДОЗОР-ТЕЛЕПОРТ» ООО «Информационные системы и сети» ЗАО «ИскраУралТЕЛ» ЗАО «Компания ТрансТелеКом» ООО «РН-Информ» ООО «РОЙЛКОМ» ЗАО «Рэйс Телеком» ЗАО «Самарская Кабельная Компания» ЗАО «САМАРСКАЯ ОПТИЧЕСКАЯ КАБЕЛЬНАЯ КОМПАНИЯ» ЗАО «СЕТЬТЕЛЕКОМ» ОАО «Московская телекоммуникационная корпорация» ООО «ЛУКОЙЛ-ИНФОРМ» ООО «НПО «РЕЛКОМ» ООО «Техкомпания Хуавэй» ЗАО «ТКТ-Строй» ООО «Экспател» ЗАО «РКСС» ЗАО «ФОРТЭКС»
3. Обучение		
3.1.	Организация корпоративных семинаров	Выполнено Организованы корпоративные семинары в организации ФГУП «РСВО» <i>«Внедрение и переход на стандарт ISO 9001:2015»</i>
3.2.	Организация обучения по программам повышения квалификации специалистов «Обеспечение безопасности строительства и качества выполнения работ по устройству наружных линий связи, монтажных и пусконаладочных работ, работ по организации строительства и строительному контролю»	Выполнено ООО «Информационные системы и сети»

4. Разработаны и утверждены стандарты НА «РКИ».

- Стандарт «Правила ведения предпринимательской деятельности членов организации»;
- Кодекс деловой этики;
- Стандарт «Требования к организации – лидеру инфокоммуникаций».

Разработка проектов национальных стандартов

Разработаны проекты национальных стандартов:

1. «Система национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний. Структура и состав»
2. «Система национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний. Термины и определения»
3. «Система национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний. Общие положения»
4. «Система национальных стандартов в области управления персоналом. Структура и состав»
5. «Система национальных стандартов в области управления персоналом. Термины и определения»
6. «Система национальных стандартов в области управления персоналом. Общие положения»
- Качество услуги «Внутризоновая телефонная связь». Показатели качества
7. Качество услуги «Услуга по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов». Показатели качества
8. «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Качество услуг местной, междугородной и международной связи. Нормативные значения показателей качества обслуживания телефонных вызовов».
9. «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Качество услуг связи. Нормативные значения показателей качества услуг связи на этапах взаимодействия с потребителем»
10. «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Качество услуг сотовой подвижной связи. Нормативные значения показателей качества»
11. «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Методика проведения испытаний с помощью контрольных вызовов»
12. «Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Методика проведения опроса пользователей»
13. «Система национальных стандартов в области антикоррупционной деятельности. Термины и определения».

Формирование рабочих групп в целях активизации деятельности, направленной на разработку национальных и корпоративных стандартов.

Ряд компаний поддержал инициативу ТК 021 и откликнулся на обращение заместителя руководителя Росстандарта А.В. Зажигалкина о формировании рабочих групп в целях активизации деятельности, направленной на разработку национальных и корпоративных стандартов.

Компании проявили готовность к работам по стандартизации по всем направлениям деятельности ТК 021: услуги связи, услуги информатизации, организация и управление связью, строительство и эксплуатация объектов в сфере связи и информационных

технологий, социальная ответственность в телекоммуникационной сфере. В каждой компании определены 1-3 полномочных представителя.

Компании выделили перечень актуальных направлений стандартизации, среди которых:

- 1) спутниковые системы передачи данных;
- 2) услуги с использованием спутниковых технологий;
- 3) услуги, предоставляемые на основе центров общего доступа;
- 4) строительство в сфере связи;
- 5) эксплуатация объектов в сфере связи;
- 6) доработка разработанных ранее стандартов в области качества услуг (ГОСТ Р 53724-2009, ГОСТ Р 53728-2009, ГОСТ Р 53731-2009, ГОСТ Р 53732-2009);
- 7) качество услуг сотовой подвижной связи, нормативные значения показателей качества;
- 8) цифровое телевизионное вещание.

С учетом поступивших в ТК 021 предложений и актуальных для компаний направлений стандартизации предварительно сформировано 4 рабочие группы по направлениям стандартизации:

ТК 021 «Услуги связи, информатизации, организация и управление связью, строительство и эксплуатация объектов в сфере связи и информационных технологий»

РГ1 «Услуги связи и информатизации»;

РГ2 «Организация и управление связью»;

РГ3 «Цифровое телевизионное вещание»;

РГ4 «Эксплуатация объектов в сфере связи».

ТК 123 «Управление кадрами и антикоррупционная деятельность»

РГ «Антикоррупционная система менеджмента»

При поступлении новых предложений будет рассматриваться вопрос о формировании соответствующих рабочих групп.

В настоящее время на согласование в компании направлен план рабочих групп на 2016 год.

План работ
Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний
«Регулирование качества инфокоммуникаций»
(НА «РКИ»)
на 2016 год

№	Содержание работ	Сроки выполнения
1.	Оказание содействия членам НА «РКИ» в раскрытии информации о качестве продукции (товаров, работ, услуг)	Постоянно
2.	Организация работ по повышению качества продукции (товаров, работ, услуг) членов НА «РКИ»	Постоянно
3.	Оказание содействия членам НА «РКИ» в определении требований к качеству (товаров, работ, услуг)	Постоянно
4.	Организация деятельности по разработке национальных, корпоративных стандартов	Постоянно
5.	Содействие созданию в стране социально-экономического механизма регулирования качества телекоммуникационного рынка	Постоянно
6.	Организация контроля за обеспечением информационной открытости качества производимой продукции (товаров, работ, услуг)	Постоянно
7.	Организация содействия формирования механизма общественного контроля за качеством производимой продукции (товаров, работ, услуг)	Постоянно
8.	Содействие установлению стандартов и правил деятельности для участников телекоммуникационного рынка	Постоянно
9.	Оказание членам НА «РКИ» информационной, методической и правовой помощи в деятельности на телекоммуникационном рынке	Постоянно
10.	Оказание поддержки членам НА «РКИ» в применении современных технологий менеджмента для повышения конкурентоспособности, доходности компаний	Постоянно
11.	Содействие в организации профессионального обучения и переподготовки кадров, аттестации персонала организаций-членов НА «РКИ»	Постоянно
12.	Участие в обсуждении государственной политики на телекоммуникационном рынке	Постоянно
13.	Проведение экспертизы и разработка предложений по совершенствованию НПА, участие в разработке проектов законодательных и правовых актов по регулированию качества	Постоянно

14.	Организация взаимодействия с федеральными, региональными органами власти и общественными организациями	Постоянно
15.	Осуществление деятельности, направленной на профессиональную консолидацию участников рынка и установление партнерских отношений	Постоянно
16.	Организация работ по повышению репутации НА «РКИ»	Постоянно
17.	Организация мониторинга качества услуг связи	Постоянно
18.	Организация работ по применению наилучших практик и обеспечению качества производимой продукции (товаров, работ, услуг)	Постоянно
19.	Организация и проведение международных, национальных и др. конкурсов по тематике деятельности НА «РКИ»	Постоянно
20.	Организация и проведение конгрессов, конференций, семинаров: 20.1. Конгресс «XXVIII Международный конгресс «Безопасность. Качество. Инновации. В сфере ИКТ» www.ibqi.ru/2016 г. 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/2016 20.3. Международная конференция «Антикоррупционная политика России. Новые подходы» За рубежом, ноябрь 2016г. www.qs.ru/anticorrupt	В течение 2016 г.
21.	Участие в других отраслевых мероприятиях	В течение 2016 г.
22.	Проведение общих собраний членов Ассоциации	В течение 2016 г.
23.	Содействие в организации Национальных премий и конкурсов: «ОЛИМП КАЧЕСТВА», «ЛИДЕР РОССИЙСКОЙ ЭКОНОМИКИ», «ЛУЧШИЕ СТРОЙТЕЛЕКОМА – 2015»,	В течение 2016 г.

	«ЛУЧШИЙ ТОП-МЕНЕДЖЕР», «100 КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫХ КОМПАНИЙ», «100 ЭКОЛОГООРИЕНТИРОВАННЫХ КОМПАНИЙ», Общественной награды «ЗОЛОТОЙ ЗНАК»	
24.	Организация работ в рамках Общественного движения «России-новое качество роста»	В течение 2016 г.
25.	Разработка национальных стандартов от ТК 021 1. Национальный стандарт «Качество услуг связи. Термины и определения». Переработка 2. Национальный стандарт «Качество услуг связи. Местная, междугородная и международная телефонная связь. Требования к показателям качества». Переработка 3. Национальный стандарт «Качество услуг подвижной радиотелефонной связи. Требования к показателям качества». Переработка 4. Национальный стандарт «Системы менеджмента качества предприятий, предоставляющих услуги связи. Требования». Переработка 5. Национальный стандарт «Качество услуг подвижной радиотелефонной связи. Методика оценки качества услуг подвижной радиотелефонной связи».	В течение 2016 г.
26.	Разработка национальных стандартов от ТК 123 1. 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.
27.	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)

В течение 2016 г.

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

В течение 2016 г.

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 «Внутрizonовая телефонная связь» Показатели качества» (ГОСТ Р 56089 – 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).

В течение 2016 г.

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.

*Национальная Ассоциация телекоммуникационных компаний
"Регулирование качества инфокоммуникаций"*

ОТЧЕТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СМЕТЫ ДОХОДОВ И РАСХОДОВ ЗА 2015г.

Статьи сметы	Сумма (руб.)	
	План	Факт
Остаток на 01.01.15г.	1274	165199,21
1. ДОХОДЫ	680000	399116,25
1.1. Ежегодные членские взносы	630000	390000,00
1.2. Вступительные взносы	30000	-
1.3. Прочие доходы / займы	20000	9116,25
ИТОГО ДОХОДОВ:	681274	564315,46
2. РАСХОДЫ		
2.1. Расходы на приобретение основных средств и иного имущества	28000	26510,00
2.2. Расходы на заработную плату	280000	72000,00
2.3. Страховые взносы на заработную плату	84600	21744,02
2.4. Страхование гражданской ответственности	78000	17415,00
2.5. Возврат займов		160000,00
2.6. Прочие расходы, в т.ч.:	210674	<u>221745,50</u>
2.6.1. Бухгалтерское обслуживание		180000,00
2.6.2. Банковские услуги		19892,00
2.6.3. Расходы по электрон.сдаче отчетности и домену		16700,00
2.6.4. Оплата процентов по займам		5153,50
ИТОГО РАСХОДОВ:	681274	519414,52
Остаток на 01.01.16 г.	0	44900,94

Проект

*Национальная Ассоциация телекоммуникационных компаний
"Регулирование качества инфокоммуникаций"*

СМЕТА ДОХОДОВ И РАСХОДОВ НА 2016 г.

Статьи	Сумма(рубл.)
Остаток на 01.01.16 г.	44901
1. ДОХОДЫ	
1.1. Ежегодные членские взносы	600000
1.2. Вступительные взносы	30000
1.3. Прочие доходы	20000
ИТОГО ДОХОДОВ:	694901
2. РАСХОДЫ	
2.1. Расходы на приобретение основных средств и иного имущества	28000
2.2. Расходы на заработную плату	400000
2.3. Страховые взносы во внебюджетные фонды	120900
2.4. Страхование гражданской ответственности	20000
2.5. Прочие расходы	126001
ИТОГО РАСХОДОВ:	694901
Остаток на 01.01.17 г.	0

*Разрешить Правлению, при необходимости, в пределах утвержденной сметы вносить корректировки сумм между статьями в размере не более 20%.

УТВЕРЖДЕНО

Общим Собранием членов НА «РКИ»

Протокол № 26 от «15» декабря 2015 г.

СТАНДАРТ

**Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний
«Регулирование качества инфокоммуникаций»**

Требования к организации – лидеру инфокоммуникаций

Москва, 2015

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАН ООО «НИИ экономики связи и информатики «Интерэкомс»
(ООО «НИИ «Интерэкомс»)
2. ПРЕДСТАВЛЕН НА УТВЕРЖДЕНИЕ Советом Национальной Ассоциации
телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций»
(НА «РКИ»)
3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Решением Общего собрания членов
НА «РКИ» Протокол №26 от «15» декабря 2015г.
4. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Содержание

Введение.....	1
1. Область применения.....	1
2. Термины и определения.....	1
3. Общие положения.....	1
4. Требования к организации – лидеру инфокоммуникаций.....	3
5. Заключительные положения.....	4

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий стандарт «Требования к организации – лидеру инфокоммуникаций» (далее Стандарт) разработан в целях формирования пула организаций-лидеров инфокоммуникационного рынка для создания конкурентоспособной и эффективной экономики России, а также во исполнение Устава Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» (далее - Ассоциация) и направлен на реализацию целей организации в улучшении ее деятельности и в стремлении стать лидером на инфокоммуникационном рынке.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт является локальным нормативным правовым актом, содержащим требования к организациям при принятии важного стратегического решения – быть лидером на рынке инфокоммуникаций.

1.2. Настоящий Стандарт может применяться любой организацией, работающей на инфокоммуникационном рынке или предоставляющей продукцию (товары, работы, услуги) для обеспечения деятельности инфокоммуникационного рынка.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Организация – лидер инфокоммуникаций – организация, работающая на инфокоммуникационном рынке или поставляющая продукцию для обеспечения деятельности инфокоммуникационного рынка, цели, принципы и деятельность которой соответствуют требованиям настоящего Стандарта.

2.2. Локальный нормативный правовой акт – регламентирующий документ, принимаемый организацией, содержащий нормы, регулирующие отношения и деятельность организации в порядке, установленном ее уставом.

2.3. Информационная открытость деятельности организации – это организационно-правовой режим деятельности организации, обеспечивающий любому лицу, заинтересованному в деятельности организации, возможность получать необходимый и достаточный объем информации (сведения) о структуре, целях, задачах, финансовых и иных существенных условиях деятельности.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Настоящий Стандарт устанавливает следующие основные положения деятельности организации:

- для обеспечения успешной деятельности в изменяющихся условиях организация должна провозгласить в принятом стратегическом решении о намерении быть лидером инфокоммуникаций;
- основные принципы лидера инфокоммуникаций:
 - проводить оценку установленных требований к своей продукции и удовлетворенности потребителей качеством своей продукции, услуг;
 - непрерывно улучшать взаимодействие с заинтересованными сторонами;
 - успешно управлять процессами;
 - выявлять область наибольшей неопределенности;
 - совершенствовать ресурсы и их применение при достижении поставленных целей;
 - обеспечивать информационную открытость своей деятельности;

- обеспечивать безопасность деятельности организации для потребителя, общества, окружающей среды;
- осуществлять внутренний и внешний аудит организации деятельности.

3.2. Реализация основных принципов организации-лидера инфокоммуникаций должна быть направлена на обеспечение следующих преимуществ:

- обеспечить успешную деятельность организации;
- соответствовать изменяющимся условиям;
- непрерывно повышать возможности организации;
- демонстрировать достигнутые результаты и потенциальные возможности.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ – ЛИДЕРУ ИНФОКОММУНИКАЦИЙ

4.1. Настоящий Стандарт определяет следующие задачи организации для достижения поставленной цели – быть лидером на рынке инфокоммуникаций и улучшить деятельность организации в целом:

- демонстрировать достигнутые результаты, имеющиеся и потенциальные возможности,
- осуществлять деятельность в интересах потребителя и заинтересованных сторон.

4.2. При осуществлении оценки установленных требований к качеству продукции (товаров, работ, услуг) и удовлетворенности потребителей организация должна:

- 4.2.1. определять стратегические цели,
- 4.2.2. анализировать внешние и внутренние факторы для достижения стратегических целей,
- 4.2.3. устанавливать требования к продукции (услугам),
- 4.2.4. определять удовлетворенность продукцией (услугами) и сервисом потребителя,
- 4.2.5. оценивать установленные требования к продукции (товарам, работам, услугам) и сервису.

4.3. Для непрерывного улучшения взаимодействия с заинтересованными сторонами организация должна:

- 4.3.1. знать заинтересованные стороны и свои обязательства в выполнении ее работы,
- 4.3.2. установить требования заинтересованных сторон и определять политику достижения этих требований,
- 4.3.3. анализировать, насколько требования заинтересованных сторон совпадают с деятельностью организации,
- 4.3.4. налаживать коммуникативные каналы для взаимодействия с заинтересованными сторонами,
- 4.3.5. знать факторы, влияющие на взаимодействие с заинтересованными сторонами.

4.4. Для успешного управления процессами организация должна:

- 4.4.1. знать основные и вспомогательные процессы,
- 4.4.2. определять последовательность их взаимодействия,
- 4.4.3. определять критерии, параметры и методы их оценки для получения гарантированного результата,
- 4.4.4. определять необходимые ресурсы для осуществления деятельности,
- 4.4.5. распределять ответственность и полномочия персонала для осуществления деятельности по достижению поставленных целей.

4.5. Для выявления области наибольшей неопределенности организация должна:

- 4.5.1. выявлять внешние и внутренние факторы, не позволяющие достигнуть поставленные стратегические цели,
- 4.5.2. разрабатывать требования, позволяющие избежать неопределенности,
- 4.5.3. определить процессы для устранения неопределенности,
- 4.5.4. анализировать информацию от внешних и внутренних факторах, условиях, влияющих на неопределенность достижения результата,
- 4.5.5. оценивать результативность своих действий по устранению рисков,
- 4.5.6. определять и оценивать необходимую компетентность сотрудников для устранения рисков.

4.6. Для совершенствования ресурсов и их применения организация должна:

- 4.6.1. оценивать применяемые ресурсы,
- 4.6.2. определять и актуализировать базу знаний, необходимую для достижения стратегических целей,
- 4.6.3. определять необходимую компетентность сотрудников и оценивать их соответствия,
- 4.6.4. прослеживать изменения ресурсной обеспеченности.

4.7. Для обеспечения информационной открытости организация должна:

- 4.7.1. установить потребительские свойства продукции (товаров, работ, услуг) и сервиса;
- 4.7.2. определять стандарты и нормативы, которым должны соответствовать продукция (услуги) и сервис;
- 4.7.3. осуществлять мониторинг качества производимой продукции (товаров, работ, услуг), сервиса;
- 4.7.4. оценивать удовлетворенность потребителей (заказчиков);
- 4.7.5. предоставлять широкий доступ к информации о качестве производимой продукции (услуг), сервисах заинтересованным сторонам, потребителям.

4.8. Для обеспечения безопасности деятельности организации организация должна:

- 4.8.1. устанавливать требования безопасности,
- 4.8.2. определять ответственных и требования к их компетентности,
- 4.8.3. устанавливать факторы, влияющие на безопасность,
- 4.8.4. определять процессы обеспечения безопасности,
- 4.8.5. проводить анализ соответствия деятельности установленным требованиям безопасности.

4.9. Для осуществления внутреннего и внешнего аудита организация должна:

- 4.9.1. оценивать достижение стратегических целей;
- 4.9.2. проводить внутренний (внешний) аудит и устанавливать требования к организации внутреннего (внешнего) аудита;
- 4.9.3. разрабатывать, реализовывать программы внутреннего (внешнего) аудита;
- 4.9.4. гарантировать объективность и результативность процесса аудита;
- 4.9.5. высшее руководство анализирует результаты внутреннего и внешнего аудита, проводит корректирующие мероприятия.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 4.1. Настоящий Стандарт вступает в силу с момента его утверждения Советом Ассоциации.
- 4.2. Все изменения и дополнения к настоящему Стандарту действительны с момента его утверждения Советом Ассоциации.

Ключевые слова: инфокоммуникации, лидер, требования, продукция, услуги, деятельность

Руководитель организации – разработчика

ООО «НИИ «Интерэкомс»

Генеральный директор

должность


личная подпись

Ю.И.Мхитарян

инициалы, фамилия

Руководитель разработки

Генеральный директор

должность


личная подпись

Ю.И.Мхитарян

инициалы, фамилия

Исполнители

Зам.генерального директора
по научной работе

должность


личная подпись

Л.К. Стегниенко

инициалы, фамилия

Зам.генерального директора

должность


личная подпись

Н.Н. Каменева

инициалы, фамилия

Перечень

стандартов Национальная Ассоциация телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций»

Стандарты подготовлены к утверждению Общим собранием членов НА «РКИ» в апреле 2016 г.

Нижеперечисленные стандарты НА «РКИ» разработаны на основе национальных стандартов Российской Федерации в области качества услуг связи и рекомендуются к применению в деятельности организаций – членов НА «РКИ».

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» «Качество услуг связи. Оценка качества услуг связи на основе мнений потребителей» (ГОСТ Р 55388-2012).
13. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуг связи. Соглашение об уровне обслуживания (SLA)» (ГОСТ Р 55389-2012).
14. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество 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» «Качество процессов оказания услуг связи. Процесс управления претензиями» (ГОСТ Р 55541-2013).
17. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Управление качеством услуг связи. Мониторинг качества услуг связи» (ГОСТ Р 55542-2013).
18. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Управление качеством услуг связи. Общие положения» (ГОСТ Р 55543-2013).
19. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Качество услуги «Внутрizonовая телефонная связь» Показатели качества» (ГОСТ Р 56089 – 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» «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» «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» «Качество услуг сотовой подвижной связи. Нормативные значения показателей качества» (ГОСТ Р 56087.5 – 2014).
24. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Методика проведения испытаний с помощью контрольных вызовов» (ГОСТ Р 56087.1 – 2014).
25. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Методика проведения опроса пользователей» (ГОСТ Р 56087.2 – 2014).
26. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Социальная ответственность телекоммуникационных компаний. Общие положения» (ГОСТ Р 56086.1-2014).
27. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Социальная ответственность телекоммуникационных компаний. Структура и состав» (ГОСТ Р 56086.2-2014).
28. Стандарт Национальной Ассоциации телекоммуникационных компаний «Регулирование качества инфокоммуникаций» «Социальная ответственность телекоммуникационных компаний. Термины и определения» (ГОСТ Р 56086.3-2014).