



«Качество услуг связи и ИКТ – современному информационному обществу»

По традиции в дни Европейской недели качества в России при поддержке Министерства связи и массовых коммуникаций РФ и Совета Федерации Федерального Собрания РФ состоялся очередной конгресс в области качества (11 ноября 2010 г., «Президент-Отель», г. Москва).

В этом году работа конгресса была посвящена актуальным вопросам построения информационного общества на базе качественных услуг связи и ИКТ.

Построение информационного общества в России

Открывая конгресс, заместитель генерального директора ОАО «Связьинвест» **В.Н. Бондарик** в своем приветствии пожелал всем участникам продуктивной и полезной работы.

С интересом ожидалось выступление члена Совета Федерации Федерального Собрания РФ, председателя Общественного совета Глобального проекта «России – новое качество ро-



В.Н. Бондарик: «Сегодня именно индустрия информационных технологий становится локомотивом современной экономики, и от уровня ее развития во многом зависит конкурентоспособность России на мировом рынке»

ста» **Н.Ф. Пожиткова**, который на протяжении 15 лет работал в должности заместителя Министра связи. Его доклад обозначил основную тему мероприятия и выделил актуальные вопросы в сфере построения информационного общества, которые затем получили развитие в последующих выступлениях участников конгресса.

Говоря о важности услуг связи и ИКТ, Н.Ф. Пожитков отметил: «Качество услуг связи и ИКТ – основа современной эко-

номики. Сегодня нет ни одной отрасли, ни одной организации, которые бы не использовали системные инфотелекоммуникационные решения, обеспечивающие переход на новый уровень развития». В докладе подчеркивалась важность решения вопросов качества на государственном уровне: «Проблема качества – одна из самых приоритетных проблем в экономике ведущих стран мира. Понятие качества тесно связано с тем, что мы называем благами современной цивилизации, качеством жизни – а это и сохранение окружающей среды, и физическое здоровье, и психологический комфорт человека».

Вопросам управления информационной экономикой посвятил свой доклад **Ю.И. Мхитарян** – генеральный директор НП СРО «СтройСвязьТелеком», д.э.н., академик МАИ и МАКТ.

«Прежде, чем искать путь дальнейшего развития, нужно определить, в каком положении находимся мы сегодня», – такое утверждение прозвучало в выступлении Ю.И. Мхитаряна. Обращая внимание участников конгресса на то, что процессы глобализации и построения информационной экономики за рубежом начались давно, докладчик призвал к серьезному изучению имеющегося опыта и анализу мировых закономерностей.

Организаторы конгресса:

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, ОАО «Связьинвест», Международный институт качества бизнеса, Ассоциация «Международный конгресс качества телекоммуникаций», НИИ экономики связи и информатики «Интерэкомс».

Соорганизаторы конгресса:

НП СРО «СтройСвязьТелеком» и СРО НП «ПроектСвязьТелеком».

Спонсоры: ФГУП «РЧЦ ЦФО», ЗАО «Атлантис Комьюникейшнз», ОАО «Центральный Телеграф» и ООО «Единая Справочная Служба».

Технический спонсор:

ФГУП «Московская городская радиотрансляционная сеть».

В XX веке результативность экономики оценивалась по трем факторам: капитал, труд, земля. В XXI веке для оценки используются уже девять факторов: госполитика, предпринима-



О.В. Чутов: «Одна из важных задач – трансформация индустриального общества в информационное. Нам нужны новые технологии и их возможности для того, чтобы удовлетворить лавинообразно растущие потребности современного общества»

тельный ресурс, капитал, труд, земля, знания, международные стандарты, инфраструктура для предпринимательства, ИКТ. Подчеркивая, что большое значение для успешного развития любой страны имеет закрепление в законодательстве цели повышения конкурентоспособности национальной экономики, Ю.И. Мхитарян отметил: «Во всем мире укрепляются те факторы, которые способствуют конкурентоспособности экономики. Так как сегодня двигателем экономики являются инфотелекоммуникационные технологии, то качеству ИКТ должно уделяться внимание на государственном уровне. При этом важно, какие показатели используются для оценки изменений».

В докладе были представлены семь предлагаемых автором факторов оценки конкурентоспособности экономики страны:

- ⇒ конкурентоспособность предприятий;
- ⇒ качество инфраструктуры;
- ⇒ уровень человеческого капитала;
- ⇒ удобство ведения бизнеса;
- ⇒ здоровье общества;
- ⇒ уровень развития регионов;
- ⇒ качество развития связи, ИКТ, инфраструктуры связи.

В заключение Ю.И. Мхитарян обратил внимание участников конгресса на то, что в публикуемых информационных материалах преобладают количественные показатели в части развития инфраструктуры ИКТ, но отсутствуют данные о качестве услуг в этой сфере.

Тема развития ИКТ получила продолжение в выступлении директора Департамента научно-технического и стратегического развития Минкомсвязи России **О.В. Чутова**, который ознакомил участников конгресса с Государственной программой «Информационное общество (2011–2020 годы)».

В докладе был представлен мировой опыт построения информационного общества и дана оценка текущего состояния информационного общества в Российской Федерации. По приведенным в докладе данным, госрасходы на ИКТ в России в 10 раз меньше, чем в странах ЕС, а от госрасходов в США мы отстаем в 20 раз. На сегодняшний день установлен перечень показателей развития информационного общества и контрольные значения по ним, а также проведена оценка готовности информационной базы к мониторингу контрольных значений показателей. Среди проблем в части оценки показателей развития информационного общества в России докладчик отметил следующее:

- ⇒ дефицит нормативно-правовых основ формирования информационной базы;
- ⇒ неполноту методической базы;
- ⇒ неполноту статистического наблюдения;
- ⇒ отсутствие полноценных данных для расчета контрольных значений по 10 показателям;
- ⇒ отсутствие координации работ по формированию информационной базы.

О.В. Чутов подчеркнул необходимость совершенствования действующей системы статистических наблюдений, в том числе ведомственной



Н.Ф. Позжитков: «Телекоммуникации образуют ядро и фундамент современного информационного общества, являются необходимым условием для успешного развития экономики страны. При этом вопросы создания информационного общества напрямую связаны с качеством: качеством услуг связи, ИКТ, менеджментом качества»

Приветствия участникам и гостям Конгресса направили: Председатель Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации С.М. Миронов, заместитель Министра связи и массовых коммуникаций РФ Н.С. Мардер, руководитель Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии Г.И. Элькин, заместитель Председателя Комитета Государственной Думы России по информационной политике, информационным технологиям и связи В.Л. Горбачев и др.



Ю.И. Мхитарян: «Для глобальной экономики характерен рост значения качества услуг связи, ИКТ, информационных ресурсов при создании материально-технической базы информационного общества. Однако на сегодняшний день в публикуемых мировых и отечественных рейтингах и других информационных материалах отсутствуют регламентированные показатели и статистические данные, характеризующие качество услуг в сфере ИКТ»

статистики. К актуальным направлениям работы относятся также развитие нормативно-правовой базы расчета показателей, разработка программы и инструментария новых статистических наблюдений для ненаблюдаемых в настоящее время показателей, создание базы данных показателей развития информационного общества в РФ.

Не секрет, что любое совершенствование и преобразование сопряжено с трудностями. В докладе заместителя руководителя Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии, президента Международной академии менеджмента и качества бизнеса, к.ф.-м.н., **Е.Р. Петросяна** были раскрыты причины, из-за которых преобразования

могут замедлиться: «Для успеха преобразований начинать их надо быстро и решительно. Но у большинства организаций всегда наготове шесть видов «тормозов», и это может замедлить темп изменений до скорости черепашого шага».

В докладе подробно были рассмотрены вопросы стратегического планирования. В частности, отмечалось, что традиционные стратегические модели – в основном это инструмент упрощения. Жизнь все чаще доказывает, что прежние методы стратегического планирования исходят из ошибочных посылок.

В качестве современного подхода в области стратегического планирования докладчик предложил метод сценариев: «Сценарии позволяют сосредоточиться на причинах изменений и постоянно обновлять стратегию, приучают людей к мысли, что компания сама может развивать бизнес так, как считает нужным. Компаниям следует разрабатывать стратегии так же, как драматурги разрабатывают сюжеты».



Е.Р. Петросян: «Сегодня каждое предприятие должно четко понимать, что и зачем оно делает, так как современная жизнь является сплошной реформой, особенно в инфотелекоммуникациях. Это заставляет перестраивать мировоззрение и пересматривать элементы стратегии»

Обращаясь в своем выступлении к истории развития современного капитализма, Е.Р. Петросян отметил, что три десятка лет руководители видели свою главную задачу в максимизации акционерной стоимости, но для самих акционеров лучше, если бизнес во главу угла ставит интересы потребителей: «Приоритетом должна быть потребительская ценность продуктов. Акционерная прибыль таких компаний не ниже, если не выше, чем прибыль ведущих компаний, ориентированных на акционеров».

Развитие саморегулирования на рынке связи

Начиная свое выступление, генеральный директор СРО НП «ПроектСвязьТелеком», к.э.н., академик МАС **А.П. Вронец** коснулся действующего законодательства в области саморегулирования. «Изменения настолько часты, что СРО трудно успевать за всеми нововведениями, – отметил докладчик. Только в июне 2010 г. внеочередным общим собранием членов партнерства были утверждены новые редакции Требований к выдаче свидетельств о допуске в соответствии с приказом Минрегиона № 624 и постановлением Правительства № 48, но выдать их не смогли, поскольку до сентября ожидали положительного решения Ростехнадзора. После получения решения Ростехнадзора СРО НП «ПроектСвязьТелеком» приступила к выдаче новых свидетельств и к проведению соответствующих проверок. А уже к октябрю мы должны вносить очередные изменения в наши нормативные документы в связи с изменениями законодательства (ФЗ-240 «О внесении изменений в ГРК»). При этом решения по изменению требований надо проводить через общее собрание членов партнерства, а это дополнительные значительные трудозатраты».

А.П. Вронец отметил своевременность создания Национального объединения проектировщиков (НОП), в которое входит 161 саморегулируемая организация. СРО НП «ПроектСвязьТелеком» в первую очередь надеется на поддержку НОП, в части отраслевого нормотворчества и учета интересов отрасли при разработке новых законодательных актов и внесении назревших изменений в действующее законодательство. Для этого при содействии руководства НОП организована Секция по проектированию объектов инфокоммуникационных технологий (Секция ИКТ), возглавил которую А.П. Вронец.

Отмечая результаты плановых проверок организаций – членов СРО НП «ПроектСвязьТелеком», докладчик подчеркнул, что большинство из них прошло без существенных замечаний. К концу года мы планируем проверить около 170 своих партнеров.

В заключении гендиректор СРО НП «ПроектСвязьТелеком» озвучил первоочередные задачи, стоящие перед партнерством:

- ⇒ анализ существующей нормативно-правовой документации (НПД) по проектированию объектов, сооружений и сетей связи и разработка новой НПД;
- ⇒ контроль за регулярным (не реже одного раза в пять лет) повышением



А.П. Вронец: «Основной задачей для нас является качество. И предметом нашей работы должно быть все, что улучшает качество»

квалификации специалистов, занятых в процессе проектирования организаций – членов СРО;

- ⇒ стимулирование ведения и развития системы менеджмента качества членами Партнерства.

Сопровождение Государственного реестра СРО в области строительства входит в число функций Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору. Заместитель начальника отдела информатизации **Д.И. Божко** рассказал в своем докладе о создании Комплексной системы информатизации Ростехнадзора.

Использовавшиеся до настоящего времени информационные системы изжили себя. Между тем деятельность ведомства требует обеспеченности современными автоматическими информационными системами. Так, например, наряду с ведением Государственного реестра СРО осуществление строительного надзора сопряжено с ведением базы данных по таким позициям, как контрольно-



Д.И. Божко: «Создаваемый в рамках Единой информационной системы Ростехнадзора портал для потребителей позволит осуществлять контроль прохождения разрешительной документации, изменение статуса документа в режиме реального времени»

надзорная деятельность, аварийность и травматизм, административное делопроизводство.

Уже завершено строительство московского центра обработки данных, куда будет поступать информация о безопасности объектов, расположенных в разных районах страны. Важным элементом создаваемой Комплексной системы информатизации Ростехнадзора является портал для потребителей, который позволит осуществлять контроль прохождения разрешительной документации в режиме реального времени.

Д.И. Божко отметил, что проблемным моментом на сегодняшний день является организация передачи в центр обработки данных информации от инспектора, так как в России не в каждом пункте проверки есть развитая инфраструктура связи для организации передачи данных.

«От качества выполненных проектных работ зависит качество оказываемых операторами услуг», – так начал свое выступление заместитель руководителя Рабочей группы (РГ) СРО НП «ПроектСвязьТелеком» **Л.М. Симкин**.

Последние годы отрасль воспринимает мощный поток инновационных технологий, продуктов и услуг. В то же время происходят изменения в экономической формации России и глобализация мировой хозяйственной системы, что оказывает влияние на актуальность содержания нормативно-правовой документации.



Л.М. Симкин: «Мы работаем в интересах членов СРО, но разработанные в рамках СРО стандарты смогут стать впоследствии основой при разработке отраслевых документов»

В докладе отмечалось: «Развитие базы нормативно-правовой документации (НПД) отрасли прервалось, и сегодня она не отражает происходящих в отрасли изменений, не способствует оптимальному внедрению новых технологий. Так, например, внедрение сетей NGN осуществляется по старым проектным

документам. Поэтому первоочередной задачей является анализ НПД, используемой при разработке проектной документации объектов, сооружений и сетей связи и формирование перечня новой и требующей доработки документации, увязанной с действующим законодательством».

Л.М. Симкин подробно рассказал о деятельности в рамках СРО НП «ПроектСвязьТелеком» РГ по воссозданию НПД в части проектирования объектов связи. Основная задача, организованной в августе текущего года РГ: создание внутреннего стандарта СРО по НПД в системе проектирования СРО НП «ПроектСвязьТелеком». Базовой организацией – исполнителем этих работ стало ООО «Алгорком». На сегодняшний день в РГ входят 12 специалистов из 9 организаций – членов партнерства. Двери РГ открыты для всех желающих.



А.Н. Голомолзин: «Необходима реформа действующего отраслевого законодательства и его ориентирование на рынок. Развитие отрасли должно быть технологически нейтральным и направлено на развитие услуг, а не технологий»

Необходимое условие – конкуренция

Одним из необходимых условий эффективного развития ИКТ является конкуренция. В докладе заместителя руководителя Федеральной антимонопольной службы, к.т.н., академика МАКТ **А.Н. Голомолзина** были подняты проблемные вопросы состояния конкурентной среды в области ИКТ. Говоря об особенностях ИКТ, докладчик отметил: «ИКТ – инфраструктурная отрасль, нормальное функционирование которой обеспечивается взаимосвязанностью и непрерывностью сетей. Основным препятствием для развития конкуренции на рынках связи является создание доминирующими субъектами невыгодных, дискриминационных условий доступа к инфраструктуре связи, что недопустимо».



В 2009 г. антимонопольными органами России установлено 84 нарушения на рынках услуг связи. А.Н. Голомолзин обратил внимание участников конгресса на то, что доминирующие субъекты применяют способы негативного воздействия на рынок связи даже в условиях государственного регулирования тарифов для существенных операторов.

Как правило, значительные правонарушения связаны с установлением монопольно высоких цен, что ущемляет интересы пользователей. Например, в пределах субъекта Российской Федерации цены на услуги в населенном пункте (часто – не удаленном), где услуги оказываются единственным оператором, отличаются от цен, установленных в крупных городах, где услуги оказываются значительным количеством операторов, на 300%. Различия в ценах на услуги доступа к сети Интернет между субъектами РФ составляет порядка 3000%. ФАС России считает недопустимым и необоснованным различие цен (тарифов), устанавливаемое в зависимости от степени концентрации рынка.

Говоря о необходимости совершенствования государственной политики в области ИКТ и развития конкуренции на рынке связи, А.Н. Голомолзин остановился на таких мерах, как:

- ⇒ снижение административных барьеров;
- ⇒ закрепление технологически нейтрального регулирования;
- ⇒ установление специальных требований для операторов, обладающих значительной рыночной властью;
- ⇒ ликвидация «заградительных» мер (в том числе нормативно закрепленных), направленных на ограничение доступа иностранных операторов к услугам операторов-резидентов;
- ⇒ способствование развитию конкуренции на рынке междугородной и международной связи.

Качество применяемых технологий и оказываемых операторами услуг во многом зависят от качества работ по строительству сооружений связи.



Г.М. Слуцкий: «Форпостом внедрения новых технологий и услуг являются отраслевые строительные организации, но они несправедливо остаются в тени... Наша отрасль влияет на безопасность страны, поэтому среди членов СРО не должно быть непрофессионалов»

Принципами работы, проблемами и достижениями в области строительства линий связи поделился с участниками конгресса генеральный директор ОАО «Лентелефонстрой» **Г.М. Слуцкий**.

Докладчик подробно остановился на проблемных вопросах, с которыми сталкиваются отраслевые строительные организации:

- ⇒ устаревание проектной документации на момент проведения работ;
- ⇒ установка операторами нереализуемых сроков по строительству линий связи;
- ⇒ сложности в решении вопросов доступа и проведения работ в домах с различными видами собственности;
- ⇒ несовершенство механизма тендеров и др.

Выступление Г.М. Слуцкого было встречено аудиторией с большим интересом. Отвечая на многочисленные вопросы из зала, докладчик особо подчеркнул следующее: «Мы не выступаем против конкуренции, но хотим конкурировать с профессионалами. Удручает, когда компании побеждают в тендерах не за счет качества своих работ, а за счет более низких цен, что достигает иногда 30% от реально возможной стоимости работ при выполнении всех норм и требований. Чудес не бывает, поэтому такое снижение цены не может не привести к снижению качества работ. Нужно сделать так, чтобы победитель в тендере определялся в первую очередь по критерию качества».

ОАО «СМАРТС» заочно представило участникам конгресса доклад заместителя генерального директора **В.В. Антонова**, который также был посвящен вопросам конкуренции и качества услуг.

Мировой и российский опыт развития отрасли связи показывает, что быстрое внедрение и качественное оказание услуг связи гарантируется только при условии создания равных конкурентных возможностей. В докладе было отмечено, что в настоящее время в России деятельность мелких и средних операторов сопряжена с большими трудностями. В.В. Антонов выделил ряд отрицательных факторов, сдерживающих конкуренцию на рынке услуг сотовой связи, в том числе:

- ⇒ сдерживание внедрения новых стандартов и технологий в сетях малых и средних операторов;
- ⇒ ограничение доступа малых и средних операторов к частотным ресурсам;
- ⇒ высокие межоператорские роуминговые тарифы для региональных операторов;
- ⇒ дискриминационные для малых и средних операторов связи условия конкурсов на получение лицензий и др.

Для развития здоровой конкуренции на рынке услуг сотовой связи в докладе были предложены следующие первоочередные меры: активизация разработки и принятия Закона «О радиочастотном спектре» и внедрение в России принципа технологической нейтральности (концепция WAPECS).

Тему конкуренции продолжила генеральный директор ООО «Единая Справочная Служба» **Т.Н. Келина**, которая в своем выступлении рассказала об опы-



Т.Н. Келина: «В условиях рыночных отношений возрастает роль неценовой конкуренции, когда завоевать абонента можно только через высокое качество»

те организации работ по обеспечению качества услуг справочной службы.

Важными, но не единственными факторами конкуренции на рынке услуг справочной службы являются цена и качество. Для успешной конкуренции компания делает акцент на удовлетворении потребностей абон-

нента через качество, но с выгодными затратами. Т.Н. Келина пояснила, что одновременное достижение качества и снижения цены оказалось возможным при создании в компании системы управления качеством.

Качество услуг связи и ИКТ

Тему качества услуг продолжил в своем выступлении **И.А. Галицын** – директор департамента Alcatel-Lucent по работе с группой компаний ОАО «Связьинвест».



И.А. Галицын: «В 2009 году компания Alcatel-Lucent делала акцент на тестировании оборудования, в 2010 году – на тестировании услуг»

В докладе было отмечено, что сегодня в сфере телекоммуникаций находит применение множество технологий, при этом еще большее количество технологий находится в стадии разработки и внедрения. Операторы должны учитывать возможное влияние развивающихся технологий на уже существующие.

И.А. Галицын подчеркнул, что в этой ситуации большое значение приобретает мониторинг результатов использования различных технологий и прогнозирование. Для решения данной задачи компания Alcatel-Lucent предлагает проект «Технологический радар», позволяющий:

- ⇒ организовать мониторинг технико-технологических возможностей оборудования Alcatel-Lucent;
- ⇒ отслеживать перспективы применения действующих и разрабатываемых технологий;
- ⇒ проводить тестирование новых сетевых решений и технологий компании;
- ⇒ адаптацию предлагаемого к поставке оборудования компании и его поддержку в условиях эксплуатации на сетях операторов связи.

В рамках данного проекта специалисты Alcatel-Lucent провели испытания оборудования PON, тестирование функциональности оборудования WiMAX, IMS и др.



А.В. Кочеров: «Постоянный мониторинг по показателям, характеризующим устойчивость и качество, обеспечит проведение оценки состояния сети оператора и выполнение корректирующих мероприятий»

Решения по оценке качества услуг связи были представлены в выступлении главного метролога ООО «Аналитик-ТС», к.т.н. **А.В. Кочерова**. Оборудование компании позволяет организовать постоянный мониторинг сети оператора по показателям, характеризующим устойчивость (потери вызовов, IP-пакетов, ошибки в IP-пакетах и их разбор), качество (качество передачи речи MOS, эхо, соответствие DTMF).

В докладе было отмечено, что результаты такого мониторинга обеспечивают проведение оценки состояния сети оператора и выполнение корректирующих мероприятий по:

- ⇒ изменению конфигурации сети;
- ⇒ ремонту или замене оборудования;
- ⇒ определению эффективности принятых технических и организационных мер по оптимизации сети и др.

Качество услуг связи и ИКТ являются составляющей качества жизни. О системе ГЛОНАСС и социальной направленности проектов рассказал в своем докладе



В.Ю. Чистяков: «В настоящее время в России отсутствует единый механизм комплексного мониторинга и обеспечения безопасности объектов инфраструктуры и ресурсов страны во всех ее аспектах»

В.Ю. Чистяков – начальник МНИЦ ОАО «Российские космические системы».

В докладе были приведены основные области применения инфраструктуры систем высокоточного спутникового позиционирования, внедряемых ОАО «Российские космические системы»:

- ⇒ геодезические и кадастровые работы;
- ⇒ точное земледелие;
- ⇒ добыча полезных ископаемых;
- ⇒ мониторинг сооружений;
- ⇒ мониторинг и управление на транспорте;
- ⇒ предсказание стихийных бедствий.

В целях создания на территории России и стран СНГ инфраструктуры высокоточного позиционирования для гражданских потребителей создано первое совместное предприятие России и США в области спутниковой навигации – компания «Руснавгеосеть». В число космических проектов для модернизации и технологического развития страны также входят:

- ⇒ создание спутниковой системы широкополосного доступа в Ка-диапазоне;
- ⇒ создание интеллектуальных систем мониторинга и контроля состояния технически сложных объектов;
- ⇒ создание систем слежения и мониторинга подвижных объектов;
- ⇒ создание системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА ГЛО-НАСС» на базе multifunctional приемных устройств отечественного производства.

В докладе подчеркивалось, что целевая направленность проектов – повышение качества жизни граждан России. Особое место здесь занимает проект «Социальный ГЛОНАСС» – система информационно-навигационной поддержки людей с инвалидностью и детей.

Проект модернизации инфраструктуры связи на базе технологии PON представил участникам конгресса руководитель Департамента электросвязи ОАО «Северо-Западный Телеком»

А.А. Шкрыль.

Физически и морально устаревшее оборудование сети ОАО «СЗТ» в г. Санкт-Петербурге не позволяет оказывать новые услуги и отвечать современным требованиям в области качества. По приведенным в докладе цифрам, монтируемая емкость аналоговых АТС составляет 40%, а срок эксплуатации – 30 лет.

Перспективный проект модернизации предполагает создание к 2015 г. однородной высокотехнологичной сети, что позволит существенно сократить эксплуатационные затраты и обеспечить высокий уровень качества предоставляемых услуг.

Проект PON – многоцелевое решение для ОАО «СЗТ». Основные ожидаемые результаты проекта:

- ⇒ 100%-ное внедрение технологии PON к концу 2013 г.;
- ⇒ наращивание абонентской базы ШПД, ТВ физических лиц и абонентской базы корпоративных клиентов с дополнительными доходами;
- ⇒ избавление от медной инфраструктуры, TDM, DSL, к концу 2014 г.;
- ⇒ избавление от «лишних» помещений, персонала, расходов на эксплуатацию, проблем с растущими объемами ремонтов к концу 2014 г.;
- ⇒ директивное переключение всех клиентов на PON к концу 2014 г.;



А.А. Шкрыль: «Реализация проекта модернизации сетевой инфраструктуры позволит сократить эксплуатационные затраты и обеспечить высокий уровень качества предоставляемых услуг»

- ⇒ существенная экономия на цифровизации сети, ремонтах ЛКС и использовании высвободившегося оборудования DSL и TDM;
- ⇒ выполнение требований НПА (приказ Минкомсвязи № 142).

Модернизация создаст предпосылки для трансформации бизнеса в сторону большей клиентоориентированности и скорости реакции на рыночные изменения, откроет перспективы для развития новых сервисов, включая соцпрограммы (ТВ).

С трибуны прозвучало много актуальных предложений по совершенствованию процесса построения информационного общества в России, развитию добросовестной конкуренции и повышению качества услуг связи и ИКТ, которые нашли свое отражение в Резолюции по итогам работы конгресса.

Второй день работы конгресса организаций связи и информационных технологий «Качество услуг связи и ИКТ – современному информационному обществу» проходил в формате «круглого стола» (см. далее материал «Горячие» вопросы для круглого стола).

Материал подготовлен
Еленой Валент

«Горячие» вопросы для круглого стола

Участники

круглых столов:

Ю.И. Мхитарян –
Генеральный директор НП
СРО «СтройСвязьТелеком»,
д.э.н., академик МАКТ

А.П. Вронец –
Генеральный директор СРО
НП «ПроектСвязьТелеком»,
к.т.н., академик МАКТ

П.И. Цыганков –
Исполнительный
директор НП СРО
«СтройСвязьТелеком», к.в.н.

Г.М. Слуцкий –
Генеральный директор ОАО
«Лентелефонстрой»

О.М. Руцкая –
Руководитель центра
контроля НП СРО
«СтройСвязьТелеком»

Т.П. Ермакова –
Заместитель генерального
директора по развитию ЗАО
«Риал Ком»

Л.И. Евсеева –
Руководитель отдела
лицензирования и
разрешительной
документации
ЗАО «СЕТЬТЕЛЕКОМ»

С.С. Аношенков –
Директор по качеству
Alcatel-Lucent

Л.К. Стегниенко –
Заместитель директора
Учреждения «Центр
сертификации услуг связи»,
к.э.н., доцент

Е.В. Гаврюшина –
Руководитель
Аналитического центра
НИИ экономики связи и
информатики «Интерэкмс»

А.А. Будаев –
Руководитель Центра
мониторинга и управления
качеством услуг ОАО
«КОМСТАР-ОТС»

В.А. Кириллов –
Заместитель начальника
планово-аналитического
отдела ФГУП «РЧЦ ЦФО»

М.Е. Алексеев –
Руководитель отдела
информационных
технологий ООО «Единая
Справочная Служба»

Организаторы конгресса организаций связи и информационных технологий «Качество услуг связи и ИКТ – современному информационному обществу» предусмотрели интересную программу для второго дня мероприятия. Формат «круглого стола» удачно подошел для обсуждения горячих вопросов в области отраслевого проектирования и строительства, систем контроля и управления качеством, стандартизации и сертификации услуг связи и ИКТ.

Вниманию читателей предлагается запись состоявшейся дискуссии.

«Проблемы развития проектирования и строительства в отрасли связи и информационных технологий»

Мхитарян Ю.И.: За год функционирования НП СРО «СтройСвязьТелеком» и СРО НП «ПроектСвязьТелеком» мы пришли к выводу, что для ведения на одном уровне диалога с различными органами управления нам потребуется достаточно высокий интеллектуальный потенциал. И, в первую очередь, мы должны хорошо ориентироваться в законодательном и нормативно-правовом прострстве.

Цыганков П.И.: Это действительно так. К примеру, не всегда удается выявить проблемы, которые порой возникают после внесения изменений в законодательство. Поэтому членам СРО нужно постоянно обмениваться информацией, обсуждать спорные вопросы.

Вронец А.П.: Кстати, в ходе тщательного изучения дополнений и изменений в законодательстве нам удалось сформировать целый банк данных в этой области. Очевидно, что таким образом в СРО накапливается аналитический информационный материал, повышается профессионализм сотрудников.

Мхитарян Ю.И.: Наряду с тем, что многие считают необходимым повышать свой профессионализм, существует также заблуждение, что задачи по строительству в отрасли связи могут решаться и неквалифицированным персоналом.

Слуцкий Г.М.: Я глубоко убежден, что к сооружениям связи нельзя допускать неквалифицированных людей, однако действующее сегодня законодательство допускает это. Совершенно

очевидно, что чем выше квалификация работников при строительстве сооружений связи, тем выше будет качество оказываемых операторами услуг. Как показывает практика, 80 процентов повреждений на сети закладываются еще при строительных и пусконаладочных работах.

Мхитарян Ю.И.: В настоящее время наша саморегулируемая организация не имеет право выдавать допуски по объектам, не относящимся к особо сложным. Получается, что их могут строить даже неквалифицированные кадры.

Слуцкий Г.М.: Но у многих других ведомств есть свои требования по безопасности, и основной критерий для них – это наличие именно таких допусков, которые СРО сейчас не выдает.

Вронец А.П.: Исходя из взаимоотношений сети связи, нельзя рассматривать какие-то законы и правила отдельно друг от друга. Необходимо обладать глубокими знаниями, чтобы при проведении работ своими действиями не нанести вред другим сооружениям. Поэтому квалификация кадров в нашей отрасли играет очень большую роль.

Обсуждаемая проблема вызвала дискуссию среди участников круглого стола, в ходе которой предлагались различные варианты выхода из ситуации. В частности, предлагалось изменить определения опасных, особо опасных и технически сложных объектов.

Мхитарян Ю.И.: Наше правовое пространство не должно допускать использования неквалифицированного персонала при проектировании и строительстве, что является вполне понятным и естественным. Однако некоторые операторы считают, что проще добиться изменений в за-

коне для отмены допусков, чем изменить свою практику.

Слуцкий Г.М.: Понятно, что работы, выполненные неквалифицированной рабочей силой, как правило, имеют и низкую цену, однако и качество при этом, мягко говоря, не на высоте. Поэтому существует дилемма: либо строить дорого и качественно, либо – дешево и условно качественно. Раньше действовали федеральные расценки, была смета работ, а сегодня – ситуация совершенно иная.

Вронец А.П.: Более того, сегодня исчезли проектные коллективы с накопленным опытом, рухнула законодательная база, нарушена преемственность опыта и т.п. Нужно всем сообща включаться в работу и выправлять ситуацию.

«Ключевые вопросы организации системы и управления качеством в организациях»

Руцкая О.М.: Проверки Центра контроля деятельности организаций НП СРО «СтройСвязьТелеком» показали, что примерно в трети проверенных организаций реально работают системы менеджмента качества. В Партнерстве есть организации, в которых система управления качеством сертифицирована и проходит регулярный инспекционный контроль. В некоторых организациях СМК прошла ресертификацию, то есть функционирует уже достаточно давно. Практически все организации, в которых сертифицирована система управления качеством, прошли плановые проверки без нарушений и замечаний.

В 2011 году в ходе плановых проверок эксперты будут проверять не только наличие в организации самой системы управления качеством, но и сертификата соответствия этой системы требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2008.

Ермакова Т.П.: ЗАО «Риал Ком» вступило в НП СРО «СтройСвязьТелеком» летом 2010 года. Инициатором разработки СМК стал генеральный директор компании Ю.В. Кривицкий. Это было вызвано рекомендациями со стороны СРО и возросшими требованиями заказчиков к качеству. Работа по созданию СМК меняет сознание людей, которые начинают видеть деятельность компании иначе, в преломлении требований стандартов ИСО.

Уже в начале работы был получен

положительный эффект. Так, например, при разработке документов СМК выявилось «слабое звено» в общей цепи производственного процесса.

Евсеева Л.И.: В ЗАО «СЕТЬТЕЛЕКОМ» вопрос о разработке СМК возник три года назад, когда в одном из тендеров обнаружилось требование по наличию сертификата на СМК. Признаюсь, что мы «сделали» его за несколько дней и использовали при участии в тендере. Однако через некоторое время поступило извещение о предстоящем инспекционном контроле. При подготовке к нему мы пришли к выводу, что освоить стандарт ИСО самостоятельно не сможем. Поэтому с радостью приняли предложение пройти обучение по рекомендации НП СРО «СтройСвязь-Телеком», а также привлекли экспертов ЦССК «Интерэкомс» к разработке нашей СМК.

Хочу отметить, что главной проблемой на пути разработки СМК стал человеческий фактор: нежелание сотрудников участвовать в работах по качеству, неудовольствие наложенными обязанностями и т.п. Приходилось бороться с этим сопротивлением и со временем взгляд на СМК у сотрудников изменился.

В основу разработанных документов СМК была положена не абстрактная модель, далекая от действительности, а реальная практика нашей ежедневной работы, конечный продукт которой – оказание качественных услуг связи.

Представленный опыт двух компаний по разработке СМК вызвал у участников круглого стола много конкретных вопросов практической направленности.

Мхитарян Ю.И.: Нередко мы слышим мнение, что компаниям среднего и малого бизнеса, к которым относятся и ЗАО «Риал Ком», и ЗАО «Сетьтелеком», СМК не нужна, так как каждый сотрудник на виду.

Аношенков С.С.: Менеджмент есть в любой компании. Если он неэффективный, то и компания, независимо от ее размера, не в полной мере использует свои возможности. Чем крупнее компания, тем больше требований по формализации.

Мхитарян Ю.И.: Некоторые компании поступают просто: покупают сертификат на СМК, помещают его в рамку и ждут изменений. Почему в СРО мы делаем акцент на сертификации СМК в ЦССК «Интерэкомс»? Нам не нужны купленные сертификаты у членов партнерства. К сожалению, сегодня на рынке, по оценке экспертов, 80 процентов сертификатов на СМК – фиктивные. Задача же СРО заключается в обеспечении и эффективном использова-

нии систем контроля. Система менеджмента качества должна постоянно совершенствоваться.

Аношенков С.С.: Безусловно, совершенствование необходимо, чтобы компания продолжала развиваться. В этой связи я вижу большую пользу от аудитов со стороны органа по сертификации СМК.

Вронец А.П.: К внедрению СМК нужно относиться как к переходу от труда ремесленника к профессиональному труду. СМК – одна из ключевых систем, необходимость в быстро меняющемся мире.

Мхитарян Ю.И.: СМК делает деятельность компании прозрачной. А окупить затраты на СМК можно только одним способом – пользоваться этим инструментом.

«Национальные стандарты качества услуг. Вопросы управления качеством услуг, предоставляемых организациями связи и информационных технологий. Проведение работ по подтверждению соответствия услуг связи и ИКТ»

Мхитарян Ю.И.: Современная экономика – это экономика услуг, так как результатом деятельности любой организации является услуга. Чтобы КПД компании был наиболее высоким, нужно управлять качеством услуг. Следовательно, необходимы параметры, которые должны оцениваться количественно, причем – оцениваться независимой организацией.

Стегнийко Л.К.: Сегодня в основе неценовой конкуренции лежит качество услуг. По заказу Росстандарта уже разработан ряд национальных стандартов по качеству услуг связи. Они утверждены и вводятся в действие с 1 января 2011 года. Разработанные стандарты предназначены для оценки качества услуг связи и вводят показатели (не определяют их нормативные значения) для такой оценки с позиции потребителя.

Основные принципы создания системы показателей:

- ⇒ оценка качества услуг с позиции пользователя;
- ⇒ обеспечение полноты оценки;
- ⇒ использование системы количественной оценки качества.

На сегодняшний день в стандартах не закреплены нормативы и методики для оценки показателей качества услуг.

Вопрос стандартизации качества услуг связи вызвал большой интерес у участников круглого стола.

Гаврюшина Е.В.: Оценка качества услуг связи с применением процедуры добровольной сертификации уже 15 лет производится в рамках базовой отраслевой Системы добровольной сертификации «Интерэкомс». Процедура добровольной сертификации принята во всем мире для установления независимой стороной соответствия заявленного компанией уровня качества услуг их фактическому качеству.

Будаев А.А.: В компании «Комстар-ОТС» была разработана программа в области качества. При ее реализации мы опирались на результаты работы с ГК «Интерэкомс» в области сертификации услуг. Это помогло нам разработать систему показателей и нормативов для услуг компании. Следующим шагом стала сертификация услуг в Системе сертификации «Интерэкомс».

В ходе работ по сертификации со стороны экспертов был сделан ряд полезных замечаний, которые помогли нам скорректировать свою работу. Считаю, что в компаниях, где работа по контролю качества услуг не проводится, говорить о качестве сложно.

Живую дискуссию вызвали вопросы в части опыта работы «Комстар-ОТС» в области качества.

Кириллов В.А.: В основе управления качеством услуг лежит технический контроль, учет мнения клиентов и видение перспектив. Цикл управления качеством услуг ФГУП «РЧЦ ЦФО» отработан и эффективно функционирует. Задачу управления качеством услуг компании значительно облегчает ситуационный центр.

Мы ищем новые формы работы с клиентами, например, «Интернет-киоск». Нельзя ограничиваться только обеспечением соответствия нормативным значениям показателей. Нужно развиваться в направлении качества.

Алексеев М.Е.: У многих операторов есть проблемы во взаимодействии с клиентами. Создание собственного call-центра зачастую является сложным путем. Более легкий вариант решения проблемы – воспользоваться услугами другой компании, специализирующейся в этой области. ООО «Единая Справочная Служба» проводит анализ результатов деятельности, внедряет автоматизированные и информационные системы, постоянно улучшает качество услуг, качество обслуживания клиентов.

Работа круглых столов вышла за определенный программой Конгресса регламент, что было вызвано актуальностью вынесенных на обсуждение вопросов и активной работой всех участников.

**Материал подготовлен
Е. Гаврюшиной**

Итоги Национальных конкурсов в области качества



В первый день работы Международного конгресса организаций связи и информационных технологий «Качество услуг связи и ИКТ – современному информационному обществу» (11 ноября 2010 г.) состоялась церемония вручения наград победителям престижных национальных конкурсов «ОЛИМП КАЧЕСТВА» и «ЛИДЕР РОССИЙСКОЙ ЭКОНОМИКИ», которые ежегодно проводятся в рамках Глобального проекта «Россия – новое качество роста».

Напомним, что конкурсы проводятся Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) совместно с Группой компаний «Интерэккомс» под патронажем Совета Федерации Федерального Собрания РФ.

В этом году памятные призы и дипломы победителям конкурса «ОЛИМП КАЧЕСТВА» вручали член Совета Федерации Федерального Собрания РФ Н.Ф. Пожитков и заместитель руководителя Росстандарта, президент Международной академии менеджмента и качества бизнеса Е.Р. Петросян.

По решению Экспертного совета по присуждению премий награду «ОЛИМП КАЧЕСТВА» в этом году получили:

Alcatel-Lucent, вице-президент по России и странам СНГ А.В. ТИХОНОВ

«За успешную реализацию проекта «Технологический радар», позволяющего оценивать перспективность применения новых технологий на телекоммуникационном рынке»

ОАО «ВолгаТелеком», генеральный директор В.И. РЫБАКИН

«За успешную реализацию проекта по применению новой технологии FTTx»

ООО «Международная фирма «ЕРТЭН», генеральный директор О.К. БЕСПАЛОВ

«За лучшие достижения в области разработки малогабаритных прецизионных металлорежущих станков»

ОАО «Центральный Телеграф», генеральный директор И.В. ЗАБОЛОТНЫЙ

«За лучшие достижения в области предоставления высококачественных услуг связи и совершенствование системы менеджмента качества»

Дипломы и специальные призы победителям конкурса «ЛИДЕР РОССИЙСКОЙ ЭКОНОМИКИ» вручали директор Департамента научно-технического и стратегического развития Министерства связи и массовых коммуникаций РФ О.В. Чутов и президент Ассоциации «Международный конгресс качества телекоммуникаций» Б.Ф. Пономаренко.

Решением Экспертного совета конкурсов Национальной премии «ЛИДЕР РОССИЙСКОЙ ЭКОНОМИКИ» в этом году удостоены:

ОАО «Связьинвест», генеральный директор В.В. СЕМЁНОВ

«Лидер в области реализации государственной программы развития информационного общества в России»

ОАО «Московская городская телефонная сеть», генеральный директор С.В. ИВАНОВ

«Лидер в области предоставления услуг фиксированной телефонной связи и доступа в Интернет»

ООО «Единая Справочная Служба», генеральный директор Т.Н. КЕЛИНА

«Лидер в области предоставления информационно-справочных, сервисных услуг по кодам доступа «09», «009» абонентам операторов связи»

ООО «Научно-производственная фирма «ЭКСИТОН», генеральный директор Г.В. БОРИС

«Лидер в области разработки технологии получения и производства высококачественных монокристаллов лейкоаппафира»

Кроме того, решением Экспертного совета Конкурса в области качества «100 лучших клиентоориентированных компаний» ООО «Единая Справочная Служба» и ООО «МЕГАРОН» включены в реестр «100 лучших клиентоориентированных компаний» 2010 года.

На Конгрессе состоялось также вручение Высшей общественной награды «Золотой знак», которой отмечаются лучшие из лучших руководителей, получивших всеобщее признание за вклад в становление движения по совершенствованию бизнеса и активное применение современных технологий менеджмента. Этой награды были удостоены:

Начальник управления строительного и общепромышленного надзора Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору **А.Н. ГОРЛОВ**

«За большой вклад в реализацию государственной политики в сфере контрольной и надзорной деятельности в российской экономике»

Руководитель Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций **С.К. СИТНИКОВ**

«За большой вклад в реализацию государственной политики в сфере контрольной и надзорной деятельности в области связи и информационных технологий Российской Федерации»

Вице-президент компании Alcatel-Lucent по России и странам СНГ **А.В. ТИХОНОВ**

«За большой вклад в разработку и поставку современных технических решений провайдерам и предприятиям промышленности Российской Федерации»