

**Звіт
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг
за 2014 рік**

Подають	Термін подання
Оператори телекомунікацій - Національній комісії з питань регулювання зв'язку України	до 30 січня після звітного періоду

Код рядка	Респондент:	
0101	Найменування/п'я: Державне територіально-галузеве об'єднання "Південно-Західна залізниця"	
0102	Місцезнаходження/Місце проживання: 01030, м.Київ, Шевченківський район, вул.Лисенка, 6 <small>(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/приміщення, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)</small>	
0201	Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ/Ідентифікаційний номер фізичної особи - підприємця-платника податків 04713033	
0202	Код території за КОАТУУ	8039100000
0203	Код виду економічної діяльності за КВЕД	60.10.1.; 60.10.2
0204	Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФ	590
0205	Код міністерства, відомого ЦОВВ, якому підпорядкований оператор зв'язку за КОДУ *	07214

1. Рівні показників якості телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів

Додаток
до Положення про якість телекомунікаційних послуг

Форма № 11-ЯТП
(річна)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення НКР ЗІ

15.04.2010 № 174

Код рядка	Найменування показника (параметра) якості телекомунікаційної послуги, який визначений НКРЗ для оприлюднення	Одиниця виміру	Рівень, який встановлений центральним органом виконавчої влади в галузі зв'язку (ЦОВЗ)	Рівень, який був запланований на звітний рік**	Досягнутий рівень за звітний рік***	Запланований рівень на поточний рік
А	Б	1000	2000	3000	4000	5000
0300	Послуги фіксованого телефонного зв'язку:					
0301	Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час	%	не менше 90	97	98	98
0302	Відсоток справних таксофонів	%	не менше 90	0	0	
0303	Кількість звернень щодо сторонніх підключень з розрахунку на одну лінію доступу за рік		не більше 0,2	0,1	0,11	0,11
0304	Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час	%	не менше 65	78	75	75
0305	Кількість заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі з розрахунку на одну лінію доступу за рік		не більше 0,8	0,4	0,5	0,5
0306	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше 1	0,1	0,1	0,1
0307	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	не більше 1	0,2	0,2	0,2
0308	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше 1	0,2	0,3	0,3
0309	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів	%	не більше 10	0	0	0
0310	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів	%	не більше 5	3,6	3,2	3,5
0311	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міських викликів	%	не менше 90	0	0	0
0312	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих	%	не менше 85	96	90	95
0313	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД)	%	не більше 5	2,8	3	3

Продовження додатка

2. Дані про окремі структурні підрозділи оператора та/або ООВ, які здійснювали випробування показників якості

Код рядка	Назва окремого структурного підрозділу оператора та/або акредитованого органу з оцінки відповідності (ООВ)	Серія, номер, дата отримання атестата акредитації (за наявності)	Номер, дата протоколу випробувань	Період, протягом якого здійснювались випробування
A	1000	2000	3000	4000
1001				
1002				
100+1	Інженер І категорії лабораторії автоматизації, телемеханіки та зв'язку відокремленого підрозділу Київська дистанція сигналізації та зв'язку Державного територіально-галузевого об'єднання "Південно-Західна залізниця"		№1 15.05.14, №2 30.05.14, №3 24.09.14, №4 05.11.14, №5 18.11.14	15.05.14 по 18.11.14

* Назва дана за умови наявності сертифікату

** при наявності у зазначеній формі інформації графа 1000 не заповнюється

*** різні показники (параметри) якості, які були визначені під час проведення випробувань оператором та/або акредитованим органом з оцінки відповідності (ООВ)

Друковане періодичне видання, в якому оприлюднена інформація про якість послуг (назва)

Адреса веб-сторінки, на якій оприлюднена інформація про якість послуг:

swrailway.gov.ua/

Керівник

(підпис)

М.П.

О.М. Кривошанин

(П.І.Б.)

Виконавець

Карлін В.І.

(підпис)

(П.І.Б.)

адреса електронної пошти:

shh_zam_shpz@sw.uz.gov.ua

телефон:

465-46-03

факс:

465-46-27