|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\ponder\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\BDT-25th_anniversary_2017-Logo_411959-3_transparent.png | **Консультативная группа по развитию электросвязи (КГРЭ)****22-е собрание, Женева, 9−12 мая 2017 года** | C:\Users\murphy\Documents\WTDC17\bd_R_25Years_Horizontal-411959.jpg |
|  |  |
|  | **Документ** **TDAG17-22/****25-R** |
| **28 февраля 2017 года** |
| **Оригинал:** **английский** |
| Директор Бюро развития электросвязи |
| РЕЗУЛЬТАТЫ ОБСЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РЕГИОНАЛЬНЫМ ПРИСУТСТВИЕМ МСЭ |

**Резюме:**

В настоящем документе представлены предварительные результаты обследования удовлетворенности региональным присутствием МСЭ.

**Необходимые действия:**

КГРЭ предлагается рассмотреть настоящий отчет и представить руководящие указания, которые она сочтет целесообразными.

**Справочные документы:**

Резолюция 25 (Пересм. Пусан, 2014 г.) и приложение к ней.

1. Цель настоящего документа – представить результаты обследования удовлетворенности региональным присутствием МСЭ.
2. МСЭ получил 129 ответов по обследованию. Из них 88 ответов представлены Государствами-Членами и 41 ответ – Членами Секторов, Ассоциированными членами, академическими, региональными и международными организациями. Распределение ответов представлено в Таблицах 1 и 2 на следующей странице.

**Таблица 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Развитые страны** | **Страны с переходной экономикой** | **Развивающиеся страны** | **Наименее развитые страны** |
| **%** | 9,52% | 16,67% | 60,32% | 13,49% |

**Таблица 2**

|  |
| --- |
| **Распределение по регионам** |
| **Регион** | **%** |
| Африка | 14,29% |
| Северная и Южная Америка | 38,88% |
| Арабские государства | 14,29% |
| Азиатско-Тихоокеанский регион | 8,73% |
| Европа | 7,94% |
| Страны СНГ | 18,87% |

3Географическое распределение участников обследования удовлетворенности региональным присутствием МСЭ выглядит следующим образом:

4 Общие результаты, в целом, являются удовлетворительными по всем аспектам данного обследования. Более подробно результаты обследования представлены далее в настоящем документе.

**4.1 Расположение региональных и зональных отделений и качество предоставляемых услуг**

Подавляющее большинство участников обследования указали, что расположение региональных и зональных отделений является приемлемым, и что они знакомы с деятельностью МСЭ, в том числе на региональном уровне. Большинство участников обследования также указали, что считают укомплектованность региональных и зональных отделений персоналом приемлемой. В диаграммах на следующих страницах представлены подробные результаты обследования по аспектам, связанным с расположением региональных и зональных отделений и качеством предоставляемого ими обслуживания:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **Да** | **Нет** |
| Вы знакомы с деятельностью МСЭ? | 126 | 3 |

Количество ответов на этот вопрос: 129/129 (100,00%)

**Диаграмма 1**

Нет

Да

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **Да** | **Нет** |
| Вам известно о деятельности МСЭ в регионах? | 121 | 8 |

Количество ответов на этот вопрос: 129/129 (100,00%)

**Диаграмма 2**

Да

Нет

Комментарии:

* Расположение региональных и зональных отделений может подвергаться периодической ротации между странами региона.
* Отдельные страны подняли некоторые вопросы в связи с возможностью изменения региона.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **Да** | **Частично** | **Нет** |
| Считаете ли вы расположение региональных/зональных отделений оптимальным? | 102 | 22 | 4 |

Количество ответов на этот вопрос: 128/129 (99,22%)

**Диаграмма 3**

Частично

Нет

Да

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **Да** | **Частично** | **Нет** |
| Считаете ли вы уровень персонала региональных/зональных отделений приемлемым? | 94 | 21 | 11 |

Количество ответов на этот вопрос: 109/129 (84,49%)

Количество ответов на этот вопрос: 126/129 (97,67%)

**Диаграмма 4**

Нет

Частично

Да

Комментарии:

* В свете растущего объема деятельности уровень персонала следует повышать согласно возросшим требованиям.
* Чтобы более точно отвечать требованиям Членов, можно рассмотреть возможность перевода персонала из штаб-квартиры в отделения на местах.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Неизменно высокое качество** | **В целом, хорошо** | **Удовлет-ворительно** | **Качество разного уровня в зависимости от запроса** | **Низкое качество** |
| Как бы вы оценили качество услуг, предоставляемых региональными/зональными отделениями? | 46 | 60 | 14 | 5 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |

**Диаграмма 5**

Качество разного уровня в зависимости от запроса

Низкое качество

Удовлетворительно

В целом, хорошо

Неизменно высокое качество

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **Да** | **Частично** | **Нет** |
| Получили ли Вы ответы на свои вопросы/запросы в течение разумно обоснованного периода времени? | 109 | 15 | 2 |

Количество ответов на этот вопрос: 126/129 (97,67%)

**Диаграмма 6**

Да

Частично

Нет

Комментарии:

* В некоторых редких случаях ответа не последовало вообще, или же он был предоставлен с большой задержкой.

**4.2 Регулярность обращений и качество приема/помещений.**

Подавляющее большинство участников обследования указали, что они регулярно обращаются в МСЭ – не реже нескольких раз в месяц или чаще. Качество ответов на запросы, в целом, оценивается достаточно высоко. Чаще всего – порядка 2/3 участников обследования – обращаются в штаб-квартиру. Региональные отделения стоят на втором месте по количеству обращений.

Большая часть участников обследования указывает, что информация, полученная в региональном/зональном отделении, была высокого качества.

В число трех наиболее популярных направлений деятельности согласно данным обследования входят:

* развитие технологий и сетей;
* мероприятия МСЭ;
* кибербезопасность.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Часто** | **Несколько раз в месяц** | **Несколько раз в год** | **Никогда** |
| Как часто Вы обращаетесь в МСЭ? | 50 | 26 | 48 | 3 |

Количество ответов на этот вопрос: 126/129 (97,67%)

**Диаграмма 7**

Несколько раз в месяц

Несколько раз в год

Никогда

Часто

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Неизменно высокое качество** | **В целом, хорошо** | **Удовлетворительно** | **Качество разного уровня в зависимости от запроса**  |
| Как бы Вы оценили качество ответов на Ваши запросы? | 59 | 51 | 10 | 7 |

Количество ответов на этот вопрос: 126/129 (97,67%)

**Диаграмма 8**

В целом, хорошо

Качество разного уровня в зависимости от запроса

Удовлетворительно

Неизменно высокое качество

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **Штаб-квартира** | **Региональное отделение** | **Зональное отделение** |
| В какие отделения МСЭ Вы обращаетесь? | 83 | 71 | 43 |

Количество ответов на этот вопрос: 126/129 (97,67%)

**Диаграмма 9**

Зональное отделение

Региональное отделение

Штаб-квартира

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Часто** | **Несколько раз в месяц** | **Несколько раз в год** | **Никогда** |
| Получали ли Вы информацию в региональных/зональных отделениях МСЭ? | 54 | 38 | 30 | 6 |

Количество ответов на этот вопрос: 126/129 (97,67%)

**Диаграмма 10**

Никогда

Несколько раз в год

Несколько раз в месяц

Часто

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Неизменно высокое качество** | **В целом, хорошо** | **Удовлет-ворительно** | **Качество разного уровня в зависимости от запроса** | **Низкое качество** |
| Как бы вы оценили качество информации, полученной в региональном/зональном отделении? | 50 | 52 | 16 | 5 | 2 |

Количество ответов на этот вопрос: 126/129 (97,67%)

**Диаграмма 11**

Качество разного уровня в зависимости от запроса

Низкое качество

Удовлетворительно

В целом, хорошо

Неизменно высокое качество

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Часто** | **Несколько раз в месяц** | **Несколько раз в год** | **Никогда** |
| Как часто Вы встречаетесь с представителями региональных/зональных отделений МСЭ? | 11 | 13 | 87 | 15 |

Количество ответов на этот вопрос: 126/129 (97,67%)

**Диаграмма 12**

Никогда

Несколько раз в год

Несколько раз в месяц

Часто

**Диаграмма 13**

Комментарии:

* Также отмечались другие сферы интересов, в частности: мероприятия других секторов (ПК, ВКР, исследовательские комиссии МСЭ-T, ВВУИО), IoT, "умный" город и электронное развитие, телемедицина и др.

**4.3 Уместность деятельности или будущие требования**

Большинство участников считает, что деятельность региональных и зональных отделений является уместной и не дублирует действия других международных и национальных организаций. Большинство участников считает, что региональные и зональные отделения правильно подходят к работе с региональными инициативами, и что они вносят положительный вклад в достижение поставленных целей и результатов стратегического плана. Значительная часть участников считает, что региональные и зональные отделения в недостаточной мере представляют все секторы Союза.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **Уместна** | **Отчасти уместна** | **Неуместна** |
| Как бы Вы оценили уместность деятельности региональных/зональных отделений? | 93 | 28 | 3 |

Количество ответов на этот вопрос: 124/129 (96,12%)

**Диаграмма 14**

Неуместна

Отчасти уместна

Уместна

Комментарии:

* Некоторые участники выразили сомнения в отношении уместности деятельности и соответствия связи между деятельностью и региональными инициативами.
* Во многих комментариях отдавалось должное региональным и зональным отделениям за качество их деятельности.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **Да** | **Частично**  | **Нет** |
| Считаете ли Вы, что услуги предлагаемые региональными/зональными отделениями МСЭ дублируют действия других международных/национальных организаций? | 9 | 39 | 77 |

Количество ответов на этот вопрос: 125/129 (96,89%)

**Диаграмма 15**

Нет

Частично

Да

Комментарии:

* Многие комментарии указывают на то, что участники не усматривают в работе отделений дублирования функций.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **Да** | **Частично**  | **Нет** |
| Считаете ли Вы, что региональные инициативы МСЭ в достаточной степени отвечают региональным потребностям? | 83 | 38 | 4 |

Количество ответов на этот вопрос: 125/129 (96,89%)

**Диаграмма 16**

Нет

Частично

Да

Комментарии:

* Подчеркивается важность ежегодной проверки реализации региональных инициатив.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **Да** | **Нет** |
| Хотели бы Вы, чтобы региональные/зональные отделения МСЭ занялись также какими-либо другими направлениями деятельности? | 62 | 59 |

Количество ответов на этот вопрос: 121/129 (93,79%)

**Диаграмма 17**

Нет

Да

Комментарии:

* Можно выделить следующие основные направления деятельности:
	+ создание человеческого и институционального потенциала;
	+ работа по стандартизации;
	+ большие данные, облачные вычисления;
	+ наземное цифровое телевидение;
	+ IPv6;
	+ деятельность других секторов;
	+ широкополосная связь;
	+ координация частот;
	+ разработка политики и регуляторная деятельность в целях развития рынка.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **Да** | **Частично**  | **Нет** |
| Считаете ли Вы, что работа региональных/зональных отделений способствует выполнению задач и достижению результатов стратегического плана МСЭ? | 97 | 24 | 4 |

Количество ответов на этот вопрос: 126/129 (97,67%)

**Диаграмма 18**

Да Частично Нет

Комментарии:

* Большинство комментариев было положительным, и участники считают, что региональные инициативы в значительной степени способствуют выполнению задач и достижению результатов стратегического плана МСЭ.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **Да** | **Частично**  | **Нет** |
| Считаете ли Вы, что региональные/зональные отделения в должной мере представляют все секторы/направления деятельности МСЭ? | 65 | 46 | 13 |

Количество ответов на этот вопрос: 125/129 (96,89%)

**Диаграмма 19**

Да Частично Нет

Комментарии:

* Многие участники указали на необходимость проведения дополнительной работы с целью лучшего отражения работы секторов R и T.

**4.4 Коммуникации и доступность/уместность информации**

Лишь половина участников обследования знакома с информацией, представленной на веб-сайте МСЭ для региональных отделений и достаточно высоко оценивает качество и уместность информации о региональном присутствии МСЭ, размещенной на веб-сайте МСЭ.

Большинство участников обследования считает, что на веб-сайте МСЭ необходимо уделять особое внимание региональным новостям и мероприятиям, освещая их на соответствующих языках. Только половина участников обследования считает, что коммуникации и активность в СМИ в достаточной степени освещают работу МСЭ.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **Да** | **Частично**  | **Нет** |
| Знакомы ли Вы с информацией, размещенной на веб-сайте МСЭ для региональных отделений? | 73 | 42 | 13 |

Количество ответов на этот вопрос: 128/129 (99,22%)

**Диаграмма 20**

Частично

Нет

Да

Комментарии:

* Многие участники указывают на необходимость работы по улучшению веб-сайта МСЭ для региональных отделений и отмечают, что найти этот веб-сайт весьма непросто.
* Часть участников отметили, что основным каналом информации для них является руководитель регионального отделения.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Неизменно высокое качество** | **В целом, хорошо** | **Удовлетворительно** | **Качество разного уровня в зависимости от запроса** | **Низкое качество** |
| Как бы Вы оценили качество/уместность информации о региональном присутствии МСЭ, размещенной на веб-сайте МСЭ? | 25 | 55 | 36 | 7 | 2 |

Количество ответов на этот вопрос: 125/129 (96,89%)

**Диаграмма 21**

В целом, хорошо

Низкое качество

Качество разного уровня в зависимости от запроса

Удовлетворительно

Неизменно высокое качество

Комментарии:

* Некоторые комментарии затрагивали качество и доступность информации и веб-сайтов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **Да** | **Частично**  | **Нет** |
| Считаете ли Вы, что на веб-сайте МСЭ необходимо уделять особое внимание региональным новостям и мероприятиям, освещая их на соответствующих языках? | 88 | 21 | 15 |

Количество ответов на этот вопрос: 124/129 (96,12%)

**Диаграмма 22**

Частично

Нет

Да

Комментарии:

* Многие участники указали на потребность предоставлять больше информации на соответствующем языке по сравнению с текущей ситуацией.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **Да** | **Частично**  | **Нет** |
| В достаточной ли степени коммуникации и активность в СМИ освещают работу МСЭ? | 65 | 51 | 10 |

Количество ответов на этот вопрос: 126/129 (97,67%)

**Диаграмма 23**

Частично

Нет

Да

Комментарии:

* Некоторые участники отметили, что по-прежнему сохраняется пространство для совершенствования в плане обеспечения достаточной освещенности работы МСЭ.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_