|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| itu_logo | **Всемирная ассамблея по стандартизации электросвязи (ВАСЭ-16) Хаммамет, 25 октября – 3 ноября 2016 года** | C:\Users\gaspari\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\logos-02.png |
|  |  |
| **ПЛЕНАРНОЕ ЗАСЕДАНИЕ** | **Дополнительный документ 17к Документу 42-R** |
|  | **10 октября 2016 года** |
|  | **Оригинал: английский** |
|  |
| Администрации Африканского союза электросвязи |
| ПРОЕКТ НОВОЙ РЕЗОЛЮЦИИ [AFCP-6] – ИНИЦИАТИВЫ МСЭ-Т ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ИНФОРМИРОВАННОСТИ О ПЕРЕДОВОМ ОПЫТЕ И ПОЛИТИКЕ, КАСАЮЩИХСЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Резюме**: | Африканские Государства-Члены предлагают проект новой резолюции о качестве обслуживания, содержащийся в настоящем документе. |

# 1 Введение

Признавая важность качества обслуживания и оценки пользователем качества услуги применительно к сетям и услугам электросвязи, а также принимая во внимание, что сбор и распространение показателей качества и статистических данных на основе принципов прозрачности и сотрудничества, которые позволяют измерять и осуществлять сравнительный анализ прогресса, достигнутого в области использования и принятия ИКТ, по-прежнему остаются одним из главных факторов поддержки социально-экономического роста; кроме того, это предоставляет правительствам и заинтересованным сторонам механизм для лучшего понимания ключевых движущих сил внедрения систем электросвязи/ИКТ и оказания помощи при разработке текущей национальной политики.

# 2 Предложение

Соответственно, новый проект Резолюции предлагается с целью стимулирования того, чтобы МСЭ‑T продолжал разрабатывать необходимые Рекомендации по качеству обслуживания и оценке пользователем качества услуги применительно к мультимедийным приложениям и услугам, и оказывал всяческую поддержку и помощь в проведении этих исследований, а также в разработке Рекомендаций, предоставляющих для регуляторных органов руководство по мониторингу и обеспечению качества обслуживания и оценки пользователем качества услуги применительно к услугам электросвязи.

ADD AFCP/42A17/1

ПРОЕКТ НОВОЙ РЕЗОЛЮЦИИ [AFCP-6]

Инициативы МСЭ-Т по повышению уровня информированности о передовом опыте и политике, касающихся качества обслуживания

(Хаммамет, 2016 г.)

Всемирная ассамблея по стандартизации электросвязи (Хаммамет, 2016 г.)

учитывая,

*a)* что в соответствии с п. 13 Статьи 1 Устава МСЭ "Союз, в частности, облегчает международную стандартизацию электросвязи с удовлетворительным качеством обслуживания";

*b)* что в Стратегическом плане Союза на 2016−2019 годы, утвержденном Резолюцией 71 (Пересм. Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции, в качестве одной из стратегических задач МСЭ определяется обеспечение возможности установления соединений и функциональной совместимости повсюду в мире, повышение показателей работы, качества обслуживания, его приемлемости в ценовом отношении и своевременности, а также общей системной экономии в радиосвязи, в том числе путем разработки международных стандартов;

*c)* что в Стратегическом плане Союза на 2016−2019 годы, утвержденном Резолюцией 71 (Пересм. Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции, в качестве одной из ценностей МСЭ определена готовность предоставлять высококачественные услуги и добиваться максимальной удовлетворенности бенефициаров и заинтересованных сторон,

напоминая,

*a)* что в Резолюции 200 (Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции среди глобальных целей и целевых показателей в области электросвязи/информационно-коммуникационных технологий повестки дня "Соединим к 2020 году" определена Цель 2: Открытость – Сократить цифровой разрыв и обеспечить широкополосную связь для всех;

*b)* что в Резолюции 196 (Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции поручается Директору Бюро развития электросвязи довести до сведения директивных органов, а также национальных регуляторных органов вопрос о важности постоянного информирования пользователей и потребителей о качестве различных услуг, предлагаемых операторами, и о других механизмах защиты, обеспечивающих права потребителей и пользователей;

*c)* что в Резолюции 196 (Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции предлагается Государствам-Членам, Членам Секторов и Ассоциированным членам представлять вклады, позволяющие распространять информацию о передовом опыте и политике, касающихся качества обслуживания;

*d)* что в Резолюции 196 (Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции предлагается Государствам-Членам содействовать проведению политики, способствующей предоставлению услуг электросвязи таким образом, чтобы обеспечить для пользователей должное качество;

*e)* что в Резолюции 131 (Пересм. Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции решается, что МСЭ следует укреплять координацию с другими соответствующими международными организациями, занятыми сбором данных в области ИКТ, и с помощью Партнерства по измерению ИКТ в целях развития создать стандартизированный набор показателей, повышающий доступность и качество данных и показателей в области ИКТ, а также способствующий разработке стратегий и государственной политики на национальном, региональном и международном уровнях,

признавая,

*a)* что осуществляемые прозрачным образом и совместно сбор и распространение качественных показателей и статистических данных, которыми измеряются достижения в использовании и внедрении ИКТ и которые позволяют проводить их сопоставительный анализ, сохранят ключевое значение для обеспечения социально-экономического роста;

*b)* что качественные показатели и их анализ предоставляют правительствам и заинтересованным сторонам механизм, позволяющий им лучше понять ключевые движущие силы внедрения электросвязи/ИКТ, и содействуют разработке текущей национальной политики,

принимая во внимание

*a)* Резолюцию 101 (Пересм. Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции "Сети, базирующиеся на протоколе Интернет";

*b)* Дубайскую декларацию Всемирной конференции по развитию электросвязи (Дубай, 2014 г.), посвященную теме "Широкополосная связь в интересах устойчивого развития";

*с)* Резолюцию 140 (Пересм. Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции "Роль МСЭ в выполнении решений Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества и в общем обзоре их выполнения, проводимом Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций",

отмечая,

*a)* что 12-я Исследовательская комиссия является ведущей исследовательской комиссией по вопросам качества обслуживания и оценки пользователем качества услуги, на которую возложена задача координации деятельности в области QoS и QoE в рамках МСЭ‑Т и с другими ОРС и форумами, и разрабатывает основы для совершенствования сотрудничества;

*b)* что 12-я Исследовательская комиссия является основной комиссией для Группы по разработке качества обслуживания (QSDG),

признавая

соответствующую работу, проводимую в Группе по разработке качества обслуживания и связанную с обсуждениями эксплуатационных и регуляторных вопросов качества обслуживания и оценки пользователем качества услуги, а также ее важную роль в содействии сотрудничеству между операторами, поставщиками технических решений и регуляторными органами в рамках открытых обсуждений новых стратегий обеспечения более высокого качества услуг для конечных пользователей,

решает,

1 что МСЭ-T продолжает разрабатывать необходимые Рекомендации по качеству обслуживания и оценке пользователем качества услуги применительно к мультимедийным приложениям и услугам;

2 что 12-я Исследовательская комиссия МСЭ-T продолжает координировать виды деятельности Сектора, связанные с качеством обслуживания и оценкой пользователем качества услуги;

3 что МСЭ-T, в тесном сотрудничестве с Сектором развития (БРЭ), разрабатывает инициативы по повышению уровня информированности о важности того, чтобы пользователи и потребители были в курсе качества услуг, предоставляемых операторами;

4 что МСЭ-T, в тесном сотрудничестве с Сектором развития (БРЭ) и региональными отделениями МСЭ, помогает регуляторным органам развивающихся и наименее развитых стран в создании национальной структуры по измерению качества, которая подходит для проведения измерений качества обслуживания и оценки пользователем качества услуги и обеспечивает прозрачность результатов измерения качества для содействия инвестициям в целях предоставления услуг более высокого качества конечным пользователям и для сопоставления таких результатов;

5 что МСЭ-T должен организовывать семинары-практикумы, учебные программы и дальнейшие инициативы, направленные на содействие более широкому участию регуляторных органов, операторов и поставщиков в обсуждении на международном уровне вопросов, связанных с качеством обслуживания, и на повышение уровня информированности о важности измерений качества обслуживания и оценки пользователем качества услуги,

поручает Директору Бюро стандартизации электросвязи

в целях выполнения пунктов 3 и 5 раздела *решает*, выше, продолжить оказывать поддержку деятельности Группы по разработке качества обслуживания в качестве форума для открытых обсуждений среди регуляторных органов, операторов и поставщиков эксплуатационных и регуляторных вопросов, посвященных новым стратегиям обеспечения конечным пользователям более высоких качества обслуживания и оценки пользователем качества услуги,

поручает Директору Бюро стандартизации электросвязи в тесном сотрудничестве с Директором Сектора развития (БРЭ)

1 выполнять программу МСЭ в области качества обслуживания и оценки пользователем качества услуги для содействия в выполнении пункта 4 раздела *решает*, выше;

2 оказывать развивающимся и наименее развитым странам помощь в определении возможностей по созданию человеческого и институционального потенциала, а также возможностей в области профессиональной подготовки при создании национальной структуры по измерению качества;

3 проводить в каждом регионе деятельность, направленную на определение и установление приоритетности проблем, с которыми сталкиваются развивающиеся и наименее развитые страны и которые связаны с обеспечением высокого качества обслуживания конечных пользователей;

4 на основе результатов деятельности, отмеченной в пункте 3 раздела *поручает*, выше, оказывать развивающимся и наименее развитым странам помощь в разработке и реализации мер, направленных на повышение качества обслуживания,

поручает 12-й Исследовательской комиссии

1 разработать рекомендации, предоставляющие для регуляторных органов руководство по мониторингу и обеспечению качества обслуживания и оценки пользователем качества услуги применительно к услугам электросвязи;

2 изучить сценарии оценки, стратегии измерения и инструменты тестирования качества обслуживания и оценки пользователем качества услуги, которые должны быть приняты регуляторными органами и операторами;

3 предоставлять регуляторным органам справочные материалы по минимальным удовлетворительным ключевым показателям производительности и ключевым показателям качества для оценки качества услуг электросвязи, включая услуги широкополосного интернета;

4 реализовывать стратегии, направленные на повышение участия развивающихся и развитых стран из всех регионов в обсуждении на международном уровне вопросов, связанных с обеспечением качества обслуживания, что дает возможность сравнивать результаты, полученные на национальном и международном уровнях,

предлагает всем Членам

1 сотрудничать с МСЭ-Т в выполнении данной резолюции;

2 принимать участие в QSDG и в инициативах 12-й Исследовательской комиссии путем представления вкладов, экспертного опыта, знаний и практического опыта, касающихся нормативно‑правовой базы и эксплуатационных аспектов в области качества обслуживания.

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