



Бюро развития электросвязи (БРЭ)

Осн.: BDT/IEE/RME/DM/288

Женева, 19 марта 2013 года

Администрациям связи Государств-Членов
МСЭ, регуляторам, Членам Сектора и
Ассоциированным членам МСЭ-D стран
СНГ и Грузии

Тема: Региональный семинар МСЭ для стран СНГ «Качество услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями, и защита прав потребителей», Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая 2013 года

Уважаемые господа,

От имени Международного союза электросвязи (МСЭ) рад пригласить Вас на региональный семинар для стран СНГ «Качество услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями, и защита прав потребителей», который организован Бюро развития электросвязи (БРЭ) и будет проходить в г. Ташкент, Республика Узбекистан, с 22 по 24 мая 2013 года по любезному приглашению Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан.

Семинар предназначен для представителей министерств и ведомств, регуляторов, телекоммуникационных операторов, высших учебных заведений и других заинтересованных организаций Государств-Членов, Членов Секторов и Ассоциированных Членов МСЭ из стран СНГ и Грузии.

Цель семинара – выработать у его участников навыки понимания регуляторных принципов для принятия эффективных технических мер, направленных на защиту прав потребителей, а также на предотвращение распространения нежелательных сообщений рекламного или мошеннического характера. Кроме того, семинар должен выявить новые проблемы, с которыми сталкиваются потребители, а также директивные органы и регуляторы в условиях конвергенции и распространения сетей широкополосного интернета. В рамках семинара будут освещены следующие вопросы: роль государства в обеспечении защиты прав потребителей услуг связи, нормативно-правовое регулирование качества услуг телекоммуникационных компаний, проблемы качества услуг связи в условиях конвергенции телекоммуникационных и информационных технологий; технические и организационные аспекты обеспечения и контроля качества услуг телекоммуникационных компаний, международное сотрудничество в области обеспечения защиты прав потребителей услуг связи.

Работа семинара будет проходить на русском языке.

Работа семинара будет проходить без использования материалов в бумажном виде. Все материалы семинара, включая презентации, можно будет найти по окончании мероприятия на веб-сайте МСЭ по адресу: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/ITU-Regional-Workshop-for-the-CIS-on-Quality-of-Services.aspx>.

Семинар не предполагает плату за участие. Все другие расходы участников (транспортные расходы, проживание, питание) покрываются командирующей стороной.

Рад также сообщить, что МСЭ предоставит ограниченному числу стран (стран с низким доходом) одну полную (или 2 частичные) стипендию на администрацию, покрывающую стоимость авиабилета, размещения и терминальные расходы. Кандидат на получение стипендии должен быть одобрен соответствующей Администрацией связи. На кандидатов, номинированных Вашей Администрацией на получение стипендии, необходимо заполнить форму Заявки на получение стипендии (Приложение 4) и направить ее в Службу стипендий МСЭ по электронной почте bdtfellowships@itu.int или по факсу + 41 22 730 5778 **не позднее 30 апреля 2013 года**.

Если Вы желаете принять участие в данном семинаре, просим Вас заполнить Регистрационную форму (Приложение 2) и направить ее по указанным в форме контактными данным **не позднее 30 апреля 2013 года**.

За разъяснениями и дополнительной информацией просьба обращаться в Зональное отделение МСЭ для стран СНГ, к г-ну Андрею Леоновичу Унтале, Администратору по программам, тел.: +7 495 926 60 70; факс.: +7 495 926 60 73; e-mail: andrei.untala@itu.int; в Государственный комитет связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан, к г-же Умиде Мусаевой, главному специалисту Отдела международных связей, тел.: + 998 71 238-41-41; факс: +998 71 239-87-82; e-mail: musaeva@aci.uz или u.musaeva@ccitt.uz.

С уважением,

[Original signed]

Брахима Сану
Директор

Приложения:

1. Проект повестки дня
2. Регистрационная форма
3. Практическая информация
4. Форма заявки на стипендию
5. Форма запроса на оформление визы
6. Форма для бронирования гостиницы



Региональный семинар МСЭ
«Качество услуг, предоставляемых
телекоммуникационными компаниями,
и защита прав потребителей»

г. Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая

2013

Проект повестки дня

22 мая 2013 года, среда

| | |
|--------------------|--|
| 08:30-09:30 | Регистрация участников семинара |
| 09:30-10:00 | Брифинг для СМИ |
| 10:00—10:30 | Официальное открытие семинара: <i>·Приветственное слово от имени Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан;</i> <i>·Приветственное слово от имени Международного союза электросвязи (МСЭ).</i> |
| 10:30-11:00 | <i>Перерыв на кофе/чай</i> |
| 11:00–12:30 | Заседание 1: Роль государства в обеспечении защиты прав потребителей услуг связи В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с усилиями своих стран, направленными на обеспечение защиты прав потребителей услуг связи. Представители администраций связи и регуляторов поделятся опытом реализации государственных программ и проектов, направленных на обеспечение качества предоставляемых в их странах услуг связи |
| 12:30-14:00 | Перерыв на обед |
| 14:00-15:30 | Заседание 2: Нормативно-правовое регулирование качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями |

| | |
|----------------------|---|
| | <p>В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с законодательными аспектами регулирования качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями. Будет рассмотрен опыт законодательного внедрения механизмов контроля качества и защиты прав потребителей услуг связи на общегосударственном, региональном и корпоративном уровнях</p> |
| 15:30 – 16:00 | Перерыв на кофе/чай |
| 16:00-17:30 | Заседание 3: Проблемы качества услуг связи в условиях конвергенции телекоммуникационных и информационных технологий; подходы к оценке качества услуг связи |

23 мая 2013 года, четверг

| | |
|--------------------|--|
| 09:00—10:30 | Заседание 4: Технические аспекты обеспечения и контроля качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с техническими особенностями внедрения и эксплуатации систем обеспечения и контроля качества услуг, предоставляемых операторами. Операторы связи и производители программно-аппаратных решений поделятся опытом успешного внедрения подобных систем на сетях различных типов. |
| 10:30—11:00 | <i>Перерыв на кофе/чай</i> |
| 11:00—12:30 | Заседание 5: Организационные аспекты обеспечения и контроля качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с организационными аспектами обеспечения и контроля качества услуг, предоставляемых телекоммуникационными компаниями. В частности, будут обсуждаться проблемы фиксирования жалоб абонентов на неудовлетворительное качество предоставляемых услуг. |
| 12:30-14:00 | Перерыв на обед |
| 14:00-15:30 | Заседание 6: Особенности внедрения систем контроля качества на сетях операторов связи В ходе Заседания докладчики ознакомят участников с особенностями использования наиболее популярных на рынке решений в области контроля качества на сетях операторов связи. |
| 15:30—16:00 | Перерыв на кофе/чай |
| 16:00-17:00 | Заседание 7: Круглый стол на тему «Технические и организационные методы обеспечения качества услуг телекоммуникационных компаний» Участники дискуссии: <ul style="list-style-type: none">▪ МСЭ▪ Участники семинара |

24 мая 2013 года, пятница

| | |
|-------------|---|
| 09:00—10:30 | Заседание 8: Защита прав потребителей услуг связи; обеспечение и улучшение качества услуг как инструмент повышения удовлетворенности клиентов |
| 10:30-11:00 | <i>Перерыв на кофе/чай</i> |
| 11:00—12:30 | Заседание 9: Международное сотрудничество в области обеспечения защиты прав потребителей услуг связи В ходе Заседания докладчики ознакомят участников Семинара с успешными международными проектами в области обеспечения защиты прав потребителей услуг связи. В частности будут рассмотрены вопросы обеспечения защиты прав потребителей международной связи. |
| 12:30-14:00 | Перерыв на обед |
| 14:00-15:30 | Заседание 10: Круглый стол «Защита прав потребителей и сотрудничество с организациями по защите прав потребителей» Участники дискуссии: <ul style="list-style-type: none">▪ МСЭ▪ Участники семинара |
| 15:30-16:00 | Подведение итогов |