

Таблица

**Способ публикации административных показателей качества**

<b>Название поставщика</b>	
<b>Отчетный период</b>	
<b>Тип услуги</b>	<input type="checkbox"/> услуга телефонии <input type="checkbox"/> услуга передачи данных и широкополосного доступа в Интернет <input type="checkbox"/> услуга ретрансляции аудиовизуальных программ
<b>Тип сети</b>	<input type="checkbox"/> наземная сеть общего пользования с доступом к фиксированным точкам или с ограниченной мобильностью <input type="checkbox"/> наземная мобильная сотовая сеть общего пользования <input type="checkbox"/> другой тип (указать)

№ п/п	Административные показатели качества общедоступных услуг электронной коммуникации и параметры, связанные с этими показателями	Установленное/измеренное значение
<b>1.</b>	<b>Срок первоначального подключения к общедоступной сети электронной коммуникации и предоставления общедоступной услуги электронной коммуникации</b>	
a)	срок первоначального подключения к сети и предоставления услуги, принятый на себя поставщиком, [дни]	6
b)	доля удовлетворённых заявок в срок, принятый на себя поставщиком, [%]	94
c)	срок, которому соответствуют 80% самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]	3
d)	срок, которому соответствуют 95 % самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]	5
<b>2.</b>	<b>Частота подачи жалоб конечными пользователями, [%]</b>	0.18
<b>3.</b>	<b>Частота подачи жалоб о неполадках, [%]</b>	0.14
<b>4.</b>	<b>Срок устранения неполадок</b>	
a)	срок устранения неполадок, принятый на себя поставщиком [часы]	24
b)	доля устранённых неполадок в срок принятый на себя поставщиком, [%]	93
c)	срок, в который укладываются 80% самых быстро устранённых неполадок, [часы]	3
d)	срок, в который укладываются 95% самых быстро устранённых неполадок, [часы]	10
<b>5.</b>	<b>Частота подачи жалоб относящихся к правильности счет-фактур, [%]</b>	0.04
<b>6.</b>	<b>Срок разрешения жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках</b>	
a)	срок разрешения жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках, принятый на себя поставщиком, [дни]	7
b)	доля жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках, разрешенных поставщиком в принятый на себя срок, [%]	94
c)	срок, в который укладываются 80% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]	4
d)	срок, в который укладываются 95% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]	7
<b>7.</b>	<b>Время ответа услуги оператора</b>	
a)	среднее время ответа на телефонные звонки человеком-оператором, [с]	18
b)	доля телефонных звонков на услуги оператора, отвеченных в течение 30 секунд, от общего количества телефонных звонков на эти службы, [%]	87