

ОТЧЕТ<sup>1</sup>  
 об измеренных значениях показателей качества  
 услуг телефонной связи РУП «Белтелеком»  
 за 4 квартал 2024 года

№	Потребительские свойства	Показатели качества Услуг (согласно СТБ 2431)	Значение показателя качества	
			Нормативное	Фактическое
1	Доступность оказания услуг	Доля нарядов на подключение к сети, выполненных в нормативные сроки, %, не менее	95	99,93
		Количество повреждений на 100 абонентских линий в квартал, не более	4	0,14
		Коэффициент занятий с ответом, %, не менее	30	61,67
2	Скорость установления соединения	Среднее время установления местного соединения, с, не более	7	2,32
		Среднее время установления местного соединения с узлом специальных служб, с, не более	8	2,21
		Среднее время установления междугородного соединения, с, не более	20	2,41
3	Доступность справочных служб (служб технической поддержки)	Доля вызовов, на которые операторы службы технической поддержки 123 ответили в течение нормативного времени, %, не менее	90	96,78
4	Скорость ремонта	Доля повреждений на абонентских линиях и других абонентских повреждений, устраненных в контрольные сроки для ГСЭ, %, не менее	95	100,00
		Доля повреждений на абонентских линиях и других абонентских повреждений, устраненных в контрольные сроки для ССЭ, %, не менее	92	100,00
		Доля повреждений таксофонов, устраненных в контрольные сроки, %, не менее	90	100,00

<sup>1</sup> В соответствии с Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 26 сентября 2022 г. №645 <https://pravo.by/document/?guid=12551&p0=C22200645&p1=1>  
 Отчёт подписывается электронной цифровой подписью в системе электронного документооборота предприятия

<b>5</b>	<b>Доступность установления соединения</b>	Доля неуспешных вызовов при установлении местного телефонного соединения в пределах ГСЭ, %, не более	8	0,01
		Доля неуспешных вызовов при установлении местного телефонного соединения в пределах ССЭ, %, не более	3	0,00
		Доля неуспешных вызовов при установлении местного телефонного соединения с узлом обеспечения вызова экстренных специальных служб в пределах ГСЭ, %, не более	1,5	0,08
		Доля неуспешных вызовов при установлении местного телефонного соединения с узлом обеспечения вызова экстренных специальных служб в пределах ССЭ, %, не более	0,5	0,08
		Доля неуспешных вызовов при установлении междугородного телефонного соединения между абонентами ГСЭ, %, не более	10	0,01
		Доля неуспешных вызовов при установлении междугородного телефонного соединения между абонентами ССЭ, %, не более	5	0,00
		Доля неуспешных вызовов при установлении международного телефонного соединения (в пределах международной сети оператора), %, не более	2	0,33
<b>6</b>	<b>Правильность выставления счетов</b>	Доля правильно выставленных счетов, %, не менее	99	100,00
<b>7</b>	<b>Качество передачи речи</b>	Доля вызовов, не удовлетворяющих нормативам по качеству передачи речи, РПР, %, не более	5	2,44
<b>8</b>	<b>Удовлетворенность абонентов</b>	Коэффициент удовлетворенности абонентов, %, не менее	75	100,00