

«Электр байланысы қызметтерінің сапасы туралы есеп» 4-байланыс статистикалық нысанын (жартыжылдық) толтыру бойынша нұсқаулық

Инструкция по заполнению статистической формы 4-связь (полугодовая) "Отчет о качестве услуг электрической связи"

<p>1. Статистикалық бақылау мақсаты. Осы нысандағы бақылау мақсаты электр байланыс қызметтерінің сапасын анықтау болып табылады.</p> <p>2. Респонденттер тобы. Аталған нысанды ЭҚЖС-ға сәйкес негізгі экономикалық қызметі 64.2 – электр байланысы болып табылатын, қызметкер саны 50 адамнан жоғары, заңды тұлғалар және олардың құрылымдық бөлімшелері, қызметкерлердің санына қарамастан жарты жылда бір рет толтырып, мемлекеттік статистика органдарына тапсырып отырады.</p> <p>3. Нысанда қолданылатын терминдер мен анықтамалар. Байланыс – ақпараттарды, почта және арнайы жөнелтімдерді қабылдау, жинау, өңдеу, жинақтау, беру (тасымалдау), жеткізу, тарату. Электр байланысы (телекоммуникация) – сым, радио, оптикалық немесе басқа электромагниттік жүйелер бойынша белгілерді, дабылдарды, дауысты ақпаратты жазбаша мәтіндерді, бейнелер мен дыбыстарды беру және қабылдау. Телефон, телеграф, факсимильдік байланысты, деректерді және құжаттық хабарламалардың басқа түрлерін беруді, сондай-ақ теледидарлық, дыбыстық және радио мен сымды хабар таратудың өзге де түрлерін, Интернетке қосылуды қамтамасыз ететін желілер мен құралдарды қосады. Телефон байланысы – жергілікті (қалалық және ауылдық), қалааралық және халықаралық телефон сөйлесулерін жүзеге асыруды қамтамасыз ету, телефон арналары бойынша деректерді тапсыруды ұйымдастыру. Негізгі телефон аппараттары – қалалық телефон станциясында жеке нөмірге ие телефон аппараттары, оның ішінде ортақ пайдаланылмайтын қосарланған телефон аппараттары. Таксофон – бір рет сөйлесуді төлеуге арналған құрылғысы бар телефон аппараты. Байланыстың қашықтығы және ұзақтығына байланысты сөйлесу құнын есептеу құрылғысымен болуы мүмкін. Қалалық телефон станциясы – қалалық жерде абоненттердің телефон байланысын қамтамасыз ететін телефон станциясы. Ауылдық телефон станциясы – ауылды жерде абоненттердің телефон байланысын қамтамасыз ететін телефон станциясы. Ақпараттық-анықтамалық қызметтер – клиенттерге олардың есебінен қызметтер көрсету бойынша делдалдық техникалық қызмет көрсетулер, оның ішінде клиенттердің тапсырыстарын тарату, анықтамалық ақпарат беру клиент шағымдарын өңдеу бойынша; телефон анықтамалығын беру, автоматты жауап берушіні (компьютер мен телефонның үйлесімділігі) қоса, сондай-ақ клиентпен қарым-қатынас бойынша; тауарларды өткізу рыногын зерделеу бойынша (сұранысты зерделеу, маркетинг, мекен-жайларды нақтылау) және т.с.с.</p> <p>4. Әдіснамалық түсініктемелер. «Ақпараттық-анықтамалық қызметтерге түскен шақырулардың жалпы саны» көрсеткіші бойынша деректер ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету орындарында белгіленген және түскен өтінімдер санын тіркейтін санауыштардың көрсеткіштері негізінде анықталады. «Табылған ақаулардың жалпы саны» мен «Таксофон ақауларының жалпы саны» көрсеткіштері бойынша электр қуатының өшіру мен төтенше жағдайлар себеп болып байланыс істеуінің үзілістері қосылмайды.</p>	<p>1. Цель статистического наблюдения. Целью наблюдения данной формы является определение качества услуг электрической связи.</p> <p>2. Круг респондентов. Указанную форму заполняют и представляют раз в полугодие в органы государственной статистики юридические лица со списочной численностью работающих свыше 50 человек, их структурные подразделения, независимо от численности, имеющие основной вид экономической деятельности согласно ОКЭД 64.2 – электрическая связь.</p> <p>3. Термины и определения, используемые в форме. Связь – прием, сбор, обработка, накопление, передача (перевозка), доставка, распространение информации, почтовых и специальных отправок. Электрическая связь (телекоммуникация) - передача или прием знаков, сигналов, голосовой информации, письменного текста, изображений, звуков по проводной, радио-, оптической и другим электромагнитным системам. Включает сети и средства, обеспечивающие телефонную, телеграфную, факсимильную связь, передачу данных и других видов документальных сообщений, а также телевизионное, звуковое и иные виды радио- и проводного вещания, доступ в Интернет. Телефонная связь - обеспечение осуществления местных (городских и сельских), междугородных и международных телефонных разговоров, организация передачи данных по телефонным каналам. Основные телефонные аппараты - это телефонные аппараты, занимающие самостоятельные номера на телефонной станции, в том числе спаренные телефонные аппараты, предназначенные для общего пользования. Таксофон - это телефонный аппарат с устройством для оплаты разового разговора. Может быть с устройством учета стоимости разговора в зависимости от дальности и продолжительности связи. Городская телефонная станция - это телефонная станция, обеспечивающая телефонную связь абонентов городской местности. Сельская телефонная станция - это телефонная станция, обеспечивающая телефонную связь абонентов сельской местности. Информационно-справочные услуги – это посреднические технические услуги по обслуживанию клиентов, как правило за их счет, в том числе по размещению заказов от клиентов, выдаче справочной информации, обработке жалоб клиента; услуги телефонных справочных, включая ответы по автоответчику (сочетание компьютера и телефона), а также по общению с клиентом; по изучению рынков сбыта товаров (изучение спроса, маркетинг, уточнение адресов) и т.д.</p> <p>4. Методологические пояснения. Данные по показателю «Общее количество вызовов, поступивших на информационно-справочные службы» определяются на основании показаний счетчиков, установленных на входе информационно-справочных служб и фиксирующих количество поступивших вызовов. В данные по показателям «Общее количество выявленных повреждений» и «Общее количество повреждений таксофонов» не включаются перерывы действия связи по причине отключения электроэнергии и ЧС.</p>
---	--