
Н.Н. ШЕМЕТОВА

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ СВЯЗИ

В настоящее время материальная ответственность предприятия связи за нарушение качества услуг в условиях рыночной экономики — проблема, требующая повышенного внимания, поскольку качество управления определяет сегодня тенденции развития экономик глобальной мировой и отдельной страны, региона, отрасли, компании. Ее решение предполагает увязать методы управления новые административные (лицензирование и сертификацию) с экономическими. Только их интеграция, формирование у предприятий, предоставляющих услуги связи, заинтересованности в повышении качества услуг позволяют создать эффективный механизм управления предприятиями связи [1].

Система организационно-экономического механизма управления качеством услуг электросвязи включает следующие направления регулирования: сертификацию; лицензирование деятельности; экономическое регулирование; систему взаиморасчетов между предприятиями связи; управление качеством на предприятиях — внедрение систем качества; централизованный государственный контроль над качеством предоставляемых услуг; административную ответственность руководителей предприятий за качество предоставляемых услуг.

Все направления регулирования качества услуг связи должны иметь комплексный характер, а именно: нормативную базу для системы его показателей, установленную нормативными документами; общую правовую базу, определяющую ответственность предприятий связи и их руководителей за качество, порядок и процедуру реализации; предусматривать исключение двойного взимания взысканий за одно нарушение качества услуг связи [2].

Анализ мирового опыта сертификации продукции и услуг показывает, что введение систем сертификации является действенным методом повышения качества. В настоящее время в Республике Беларусь с 1993 г. действует система обязательной сертификации продукции и добровольная сертификация услуг в части обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей, соблюдения их имущественных прав в соответствии с законами Беларуси.

Однако, как показывает опыт ведущих стран в области телекоммуникаций, введение сертификации только технических средств не обеспечивает в полной мере качество предоставления услуг связи, которое также зависит от эксплуатации средств связи и обслуживания потребителей.

Сертификация осуществляется в целях:

создания условий для деятельности предприятий и предпринимателей по предоставлению услуг связи надлежащего качества на едином рынке услуг связи, а также для участия в международном экономическом и научно-техническом сотрудничестве;

- содействия потребителям в компетентном выборе услуг связи;
- защиты потребителя от предоставления услуг низкого качества;
- контроля безопасности услуг для жизни, здоровья и имущества потребителя;
- регулирования деятельности предприятий-монополистов.

Сертификация услуг связи проводится на соответствие руководящим документам Министерства связи Республики Беларусь, разрабатываемым на основе рекомендаций Международного союза электросвязи и телефонии (МСЭ-Т), Между-

народного союза электросвязи и радиосвязи (МСЭ-Р), устанавливающим требования безопасности для жизни, здоровья, сохранности имущества, к качеству услуг связи (точности и своевременности исполнения, достоверности, бесперебойности), определенным в стандартах Республики Беларусь [1].

Предприятия связи предоставляют услуги, прошедшие подтверждение качества и только при наличии сертификата, удостоверяющего их безопасность, выданного аккредитованным для этой деятельности органом.

В качестве органов по сертификации услуг связи могут быть аккредитованы организации любых форм собственности, обладающие необходимой компетентностью и отвечающие требованиям независимости. Официальное признание органов по сертификации услуг связи удостоверяется аттестатом [3].

Структура системы сертификации включает:

центральный орган по сертификации услуг связи (Министерство связи, отдел сертификации);

методический центр сертификации;

орган по сертификации услуг связи;

испытательные лаборатории по видам услуг связи.

Центральный орган по сертификации услуг осуществляет следующие функции:

организацию работы по формированию системы сертификации услуг связи; руководство системой и координацию деятельности участников системы; разработку предложений по номенклатуре услуг, подлежащих обязательной сертификации;

участие в работе по совершенствованию фонда нормативных и методических документов, проводимой методическими центрами;

рассмотрение апелляций по поводу неправомочных действий органов по сертификации и испытательных лабораторий;

участие в аккредитации органов по сертификации услуг связи, координацию их деятельности;

взаимодействие с обществами потребителей в целях получения информации о качестве сертифицированных услуг;

ведение учета аккредитованных органов по сертификации, испытательных лабораторий;

ведение учета выданных сертификатов и лицензий на право использования знака соответствия.

При сертификации услуг связи должны проверяться характеристики услуг и условия обслуживания. При этом используются методы проверок (испытаний), позволяющие идентифицировать услуги и подтвердить их соответствие требованиям нормативной документации. Предприятия связи несут материальную ответственность за предоставление услуг несоответствующего качества.

Разработка методов формирования материальной ответственности лицензиатов за нарушение качества предполагает установление возможных форм материального воздействия на лицензиата в случае, когда он предоставляет услуги более низкого качества, чем это определено выданной ему лицензией, или напротив, предполагается премирование в случае его улучшения.

Методы формирования материальной ответственности лицензиатов за нарушение качества услуг связи непосредственно зависят от правовой (законодательной) основы, защищающей интересы потребителей и определяющей поведение производителей на рынке, положений, устанавливающих как условия лицензирования, сертификации, так и концепций развития государственной системы стандартизации, системы управления, реальности развития рыночных отношений.

Но, к сожалению, на данный момент в отрасли связи Беларуси нет комплексного механизма управления качеством услуг [4]. До недавнего времени действовал *балльный метод оценки качества услуг связи*. Шкала предельных значений, установленная математико-статистическим методом, по существу представляла стандарты качества по каждой отдельной характеристике. Система позволяла

оценить степень выполнения требований по основным свойствам услуг связи и проводить сравнительную характеристику. В условиях демонополизации отрасли, возникновения конкуренции на рынке услуг связи балльный метод не отвечал современным требованиям и не давал объективной оценки качества предоставляемых услуг, не нацеливал предприятие на улучшение работы. Это привело к отмене данной системы. В настоящее время применяется *аналитический метод оценки качества услуг*, реализуемый путем сравнения фактически достигнутого уровня с допустимым. Однако данный метод также не отвечает мировым нормам и не позволяет комплексно проанализировать процесс обеспечения качества услуг связи, так как оно не учитывается с потребительской точки зрения.

Предлагаемый организационно-экономический механизм стимулирования качества услуг электросвязи позволит отрасли функционировать с большей эффективностью и обеспечит соответствующее качество своих услуг.

Литература

1. *Спицнадель В.Н.* Системы качества. СПб., 2000.
2. *Корешков В.Н., Горбарь А.В.* Руководителю о менеджменте качества: Метод. пособие для слушателей ин-тов повышения квалификации и переподготовки кадров. Мн., 2001.
3. Методические материалы по стандартам ИСО серии 9000 версии 2000 г. Мн., 2000. Вып. 1.
4. *Федюкин В.К., Дурнов В. Д., Лебедев В. Г.* Методы оценки и управления качеством промышленной продукции. М., 2001.

Издательский центр БГЭУ представляет

Сорокина Т.В.

Государственный бюджет: Учеб. пособие / Т.В. Сорокина. Мн.: БГЭУ, 2003. 289 с.

Рассмотрены теоретические вопросы сущности и роли бюджета, его особенности в условиях формирования рыночных отношений в Республике Беларусь. Впервые исследован исторический процесс зарождения и развития бюджета Беларуси на различных этапах существования государства, показаны генетические истоки бюджета, его трансформация в финансовую категорию, формирование национальной бюджетной системы и бюджетного процесса. На основе действующих в Республике Беларусь законодательных и нормативных актов, анализа материалов Министерства финансов Республики Беларусь изложены вопросы планирования доходов и расходов бюджета, организации исполнения республиканского и местных бюджетов, а также функции казначейства. Особое внимание уделено проблемам организации межбюджетных отношений, бюджетного дефицита.

Рассчитано на студентов, аспирантов и преподавателей экономических специальностей, специалистов налоговых органов и финансовой системы, бюджетных учреждений, работников местных органов власти, научных работников и всех интересующихся проблемами государственных финансов.

Экономика предприятий и отраслей АПК: Практикум / П.В. Лещиловский, В.С. Чеканов. Мн.: БГЭУ, 2003. 310 с.

Рассматривается широкий круг аграрных проблем, даются основные направления эффективности деятельности АПК, обобщаются результаты педагогического опыта и исследований, накопленные вузами и научными учреждениями за последнее время, излагаются рациональные методы хозяйствования и оценка их экономической эффективности.

Предназначено для преподавателей, студентов вузов и техникумов республики, руководящего состава АПК, специалистов сельского хозяйства, фермеров, владельцев личных подсобных хозяйств.

Социально-экономическая статистика: Учеб. пособие / Н.П. Дашинская, С.С. Подхвятилина, И.Е. Теслюк и др.; Под ред. С.Р. Нестерович. 2-е изд., перераб. и доп. Мн.: БГЭУ, 2003. 239 с.

Рассмотрены основные понятия, классификации, методология расчета макроэкономических показателей на основе СНС и современной экономической практики статистики; уделено большое внимание текущим счетам СНС и счету операций с капиталом.

Для студентов экономических специальностей вузов, а также для специалистов в области теории и практики социально-экономической статистики.