

## Выполнение качественных показателей по итогам августа 2021 года

№	Показатель	Норматив ЦА	ТУМС	ЦТО МС-1											ЦТО МС-2	
				Нуринский район	Абайский район	Бухар-Жырауский район	г. Балхаш	г. Караганда	г. Сарань	г. Тимиргау	г. Шахтинск	Каркалинский район	Осакаровский район	Шетский район	г. Жезказган	Жана-Аркинский район
1	Количество поврежденных на 100 услуг	2,50	1,90	1,46	1,47	1,69	1,69	1,96	2,20	1,98	2,54	1,95	0,86	0,66	2,13	2,29
2	Количество поврежденных на 100 ФТТН	2,00	0,63	0,00	0,00	0,00	0,08	0,80	0,00	0,43	0,30	0,00	0,88	0,00	0,03	0,00
3	Среднее время, уходящее на ремонт неисправности	3,20	1,93	1,12	1,16	1,57	1,58	1,85	1,46	2,37	1,77	1,26	1,62	1,00	2,98	1,30
4	Средняя длительность на одну заявку	6,00	3,07	3,69	1,87	3,42	2,86	2,83	2,16	5,64	2,25	5,58	2,48	1,53	2,55	1,90
5	Среднее время, уходящее на ремонт неисправности ФТТН	1,00	0,75		0,17		0,20	0,78	0,17	0,95	0,52		0,59		0,21	
6	Процент поврежденных, устраненных в контрольные сроки	98,00%	99,80%	100,00%	100,00%	99,58%	100,00%	99,87%	99,49%	99,72%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,48%	99,65%
7	Процент сбоев, отремонтированных в течение дня	91,00%	97,96%	100,00%	100,00%	97,92%	98,56%	98,31%	98,98%	91,47%	99,34%	93,47%	99,18%	100,00%	100,00%	100,00%
8	Своевременность контрольного измерения, закрытия заявки	99,56%	99,77%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,67%	100,00%	99,85%	98,66%	100,00%	100,00%	100,00%	99,90%	100,00%
9	Процент повторных заявлений	9,00%	6,71%	2,70%	4,20%	8,47%	5,68%	7,45%	3,06%	6,33%	6,00%	7,54%	5,56%	6,52%	7,16%	5,88%
10	Процент повторных повреждений	1,50%	0,43%		0,42%		0,63%	0,55%		0,69%	1,00%				0,10%	
11	Коэффициент готовности по ФТТН	99,9950%	99,9950%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,9997%	99,9932%	100,0000%	99,9970%	100,0000%	100,0000%	99,9989%	100,0000%	99,9998%	100,0000%
12	«Доступность услуги Телефония»	99,975%	99,991%	99,995%	99,998%	99,995%	99,991%	99,992%	99,997%	99,986%	99,997%	99,987%	99,997%	99,999%	99,982%	99,991%
13	«Доступность услуг Мегалайн и IdNET»	99,950%	99,942%	99,991%	99,994%	99,986%	99,989%	99,884%	99,992%	99,979%	99,992%	99,989%	99,998%	99,995%	99,989%	99,991%
14	«Доступность услуг IdTV»	99,950%	99,992%	99,990%	99,994%	99,993%	99,993%	99,992%	99,991%	99,987%	99,989%	99,999%	99,998%	99,998%	99,994%	99,998%
15	«Доступность услуг VIP клиентам»	99,995%	99,997%	100,000%	100,000%	99,997%	99,998%	99,997%	100,000%	99,997%	99,999%	99,998%	99,993%	99,999%	99,994%	99,996%
16	«Доступность услуг»	99,975%	99,981%	99,994%	99,997%	99,992%	99,990%	99,970%	99,996%	99,985%	99,996%	99,991%	99,998%	99,998%	99,985%	99,993%
17	«Доступность коммерческого предоставления услуг на B2C сегменте»	99,975%	99,977%	99,994%	99,996%	99,991%	99,989%	99,961%	99,996%	99,984%	99,994%	99,990%	99,998%	99,998%	99,983%	99,994%
18	«Доступность коммерческого предоставления услуг на B2B сегменте»	99,975%	99,992%	99,999%	99,998%	99,997%	99,992%	99,993%	99,994%	99,987%	99,995%	99,997%	99,997%	100,000%	99,989%	99,995%

Выполнение КРІ структурными подразделениями ЦТО МС-1 и ЦТО МС-2 по итогам августа 2021 года представлен следующим образом:

- В целом по Карагандинскому ТУМС не выполнен КРІ "Доступность услуг Мегалайн и IdNet":
- ЦТО МС-1 г. Караганда не выполнены показатели "Коэффициент готовности по ФТТН", "Доступность услуг Мегалайн и IdNet", "Доступность услуг" и "Доступность коммерческого предоставления услуг на B2C сегменте";
  - ЛТЦ г. Шахтинск не выполнены показатели "Своевременность контрольного измерения, закрытия заявки" и "Количество поврежденных на 100 услуг";
  - Осакаровским ЛТЦ не выполнен показатель "Доступность услуг VIP клиентам";
  - ЦТО МС-2 г. Жезказган не выполнен показатель "Доступность услуг VIP клиентам".

### 1. Пояснения ЦТО МС-1 г. Караганда:

В период с 01- 25.08.2021 г по ПБ АК - Авария кабельная было зарегистрировано - **13 ПБ**, АТС -РШ 53/11, РШ -45/24, РШ 45/23, АТС 47/06, АТС - 417, так же на данный показатель влияет Отключение электроэнергии было открыто **7 ПБ** по адресу Степной 2,3 мкр.

С 02.08.2021 г. - 03.08.2021 г. - Обрыв ВОЛС, проводились земляные работы простой - 412 суток ПБ 18212996 - масс 165388 простой - 1771 заявка, а 03.08.2021 г. - простой 1348 по ручному расчету без указанного массового показатель составил 99,981 в нормативе ЦА 99,950.

10.08.2021 г Открыли ГЦУСТ ПБ 18304299 в 18:30 пропадание PPPoE трафика по г Караганда, В связи с длительным открытием массового в 21:31 службой ЦТПСР. В РКЦ ЦБР Remmedy зарегистрированы единичные - 101 , Что так же повлияло на показатель доступности услуг, количество на 100 услуг и повторные ПВ.

### 2. Пояснения ЛТЦ г. Темиртау:

Невыполнение показателя "ДУ VIP клиентам" по ЛТЦ Осакаровка из-за ПЛ 102020. 31.08.2021 нарушение ГЦУСТ СВЛТПК, заявление отложено в ДЗ и автоматически закрыто через 24 ч., что привело к большому времени простоя. Более обращений VIP клиентов по ЛТЦ Осакаровка за август не зарегистрировано.

### 3. Пояснения ЛТЦ г. Шахтинск:

- ЛТЦ г. Шахтинск не выполняется показатель "Своевременность контрольного измерения, закрытия заявки" по причине ошибки в работе работника КРОССа, подготовлен документ о наказании электромеханика. № 55163 Шахтинск ШПД - 7/08 занимался монтер Сактаганов, перенастроил модем. Акт вложен. Повторное от 31/08 отрабатывал монтер Мырзабергенов. Выявлено повреждение модема после грозы. Рекомендовано заменить. Акт вложен.

№ 33317 Шахтинск ОТА - 13/08 монтер Болотский устранил плохой контакт на РК. Повторное от 31/08 монтер Болотский выявил повреждение телефонного аппарата, сгорел.

№ 31945 Топар ШПД - 23/08 отработано кроссом, заменили станционную защиту. Повторное от 31/08 монтер Пикаренко заменил 7м КРВПМ, после ремонта у абонента ( обрыв по вине абонента ).

№ 91137 Абай ТВ - 19/08 занимался монтер Королев, выявлено повреждение модема, рекомендовано заменить. Повторное от 31/08 , назначен монтер Королев, настройка нового модема.

### 4. Пояснения ЦТО МС-2:

**В г. Жезказган 100092,100188** - по причине хищения кабеля, 8402877 - заявка поступила в 18:08, однако рабочий день в организации VIP клиента был до 18:00, заявка была отработана на следующий день - проведена замена патч-корда.

**В Жанааркинском ЛТЦ - по ПЛ 100069** 04.08.2021 г. проведена проверка линии, проблем по линии не выявлено, параметры в норме, заявка была закрыта второй линией. 06.08.2021 заявка была закрыта второй линией шифром Д-СП00 - Сбой настроек оборудования на стороне абонента. После перезагрузки модема канал заработал.

**В г. Каражал - 100852** - 05.08.2021 была поведена проверка линии клиента, линия в норме, заявка перенаправлено на первую линию, заявку отрабатывала вторая линия, в результате заявка была закрыта с шифром НО/ДКП - На стороне филиала линия в норме. Модем КТ настроен в режиме бридж, за модемом ДКБ установлен клиентский роутер.

**В г. Каражал - 100846** - 06.08.2021 г. выявлена проблема в последней миле абонентской линии, восстановлена целостность абонентского провода. Заявка закрыта второй линией шифром Л03 - Проводка комнатная (в помещении абонента).

**ЦТО МС-1 г. Караганда:**

Выполнение планов составило 100,0%.

**Балхашский регион**

Выполнение планов составило 100,0%.

**Шахтинский регион**

Выполнение планов составило 100,0%.

**Темиратауский регион**

Выполнение планов составило 100,0%.

**Каркаралинский ЛТЦ**

Выполнение планов составило 100,0%.

**ЦТО МС-2**

Жанааркинским ЛТЦ не выполнен ТО КЯ (78,8%) и ПСУ (87,5%).

**Со стороны Группы мониторинга и контроля качества ЦТО МС-2 г. Жезказган не ведется контроль за выполнением планов в Жанааркинском ЛТЦ. Жанааркинским ЛТЦ не предоставлены пояснения по факту невыполнения плана.**

## Анализ выполнения работ по корректировке данных в VCIP на 27.08.2021 г.

№ п/п	Наименование города/села/района	Общее количество абонентов	План на 3 квартал			Факт	% выполнения	Оставание от плана августа на 27.08.2021 г.
			Июль	Август	Сентябрь			
1	Актогайский р-н	54		54		54	100,00%	0
2	Улытауский район	55		55		55	100,00%	0
3	Каркаралинский район	1085	62	319	704	604	55,67%	-223
4	Нуринский район	489	200	200	89	489	100,00%	0
5	г. Каражал, Жайрем	307		184	123	307	100,00%	0
6	Шетский район	131		131		131	100,00%	0
7	Осакаровский район	833	168	207	458	398	47,78%	-23
8	Жанааркинский район	1252	317	273	662	689	55,03%	-99
9	Бухар-Жырауский район	157	41	60	56	157	100,00%	0
10	п. Актау	6	6			6	100,00%	0
11	г. Караганда	209		209		209	100,00%	0
12	г. Жезказган	7		7		7	100,00%	0
13	г. Темиртау	20		20		20	100,00%	0
14	п. Новодолинский	2		2		2	100,00%	0
15	г. Шахтинск	17		17		17	100,00%	0
<b>ВСЕГО</b>		<b>4624</b>	<b>794</b>	<b>1738</b>	<b>2092</b>	<b>3145</b>	<b>68,01%</b>	<b>-345</b>

Исполнение плана согласно утвержденного плана представлен следующим образом:

- по Айктогайскому, Улытаускому, Нуринскому, Шетскому, Бухар-Жыраускому районам, г. Каражал, п. Жайрем, п. Актау, г. Караганда, г. Жезказган, г. Темиртау, п. Новодолинский и г. Шахтинск исполнение плана составило 100,0%;

- по Каркаралинскому, Осакаровскому и Жанааркинскому районам исполнение плана производится с опережением утвержденного план-графика.

## Анализ устранения замечаний СТИ по итогам августа 2021 года

Наименование подразделения	Кол-во замечаний всего	в т.ч устранено	в т.ч не устранено	не устранено в срок	в т.ч. просрочено	% выполнения устранения замечаний	Устранено за неделю
ЦТО МС-1	688	434	254	13		63,08%	23
ЦТО МС-2	669	320	349	0		47,83%	14
ЦТПСР	95	77	18	2		81,05%	1
ЦЭиК	57	43	14	3		75,44%	1
ЦТУиП	36	36	0	0		100,00%	0
ОКРиС	31	31	0	0		100,00%	0
СЭиРСТ	3	1	2	0		33,33%	0
ЦТО МС-1+ЦТУиП	3	0	3	3		0,00%	0
<b>Итого:</b>	<b>1582</b>	<b>942</b>	<b>640</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>59,54%</b>	<b>39</b>

Устранение замечаний Службы "Техническая инспекция" представлено следующий образом:

- по ЦТО МС-1 их 688 замечаний устранено 334 замечания, не устранено 254, в срок не устранено 13 замечаний (за неделю устранено 9 замечаний), всего за неделю устранено 23 замечания;
- по ЦТО МС-2 их 669 замечаний устранено 320 замечаний, не устранено 349, за неделю устранено 14 замечаний;
- по ЦТПСР из 95 замечаний устранено 77 замечаний, не устранено 18, не устранено в срок 3 замечания, за неделю устранено 1 замечание;
- по ЦЭиК из 57 замечаний устранено 43, не устранено 14, не устранено в срок 3 замечания, за неделю устранено 1 замечание;
- по ЦТУиП и ОКРиС устранение замечаний 100,0%;
- замечания в зоне ответственности ЦТО МС-1 и ЦТУиП в количестве 3 ед., не устранено в срок 3 замечания.



Íà óñòðàíáííúâ  
â ñðîå çàíà÷àéÿ