Шульган: Показатель качества – это главный параметр при оказании услуг в любой деятельности

Сегодня, 29 февраля, в Министерстве связи и информатизации состоялось заседание коллегии «О состоянии работы с обращениями граждан и юридических лиц и мерах по повышению ее эффективности в организациях связи».

Данный вопрос находится на постоянном контроле Минсвязи. Итоги работы с обращениями граждан и юридических лиц систематически анализируются и принимаются к сведению. Коллегия проходила с участием представителей министерства, руководителей предприятий отрасли с подключением областных и районных студий.

Открывая заседание, Министр связи и информатизации Константин Шульган подчеркнул, что показатель качества – это главный параметр при оказании услуг в любой деятельности: «И то, что мы связали вопрос качества с обращениями граждан – это закономерно и обоснованно. Обращения граждан – своего рода индикатор, который показывает, насколько качественно мы работаем».

Необходимо отметить, что с января по декабрь 2023 года в Минсвязи и организации системы Минсвязи поступило 5321 обращение, что на 17,3 % меньше, чем за аналогичный период прошлого года.

В рамках обсуждения акцентировано внимание на том, что необходимо на местах работать на упреждение, на все вопросы, поднимаемые в обращениях, давать ответы по существу, избегая отписок и формализма.

В рамках заседания директор государственного предприятия «БелГИЭ» Алексей Ивашкин проинформировал участников о состоянии качества услуг электросвязи в Беларуси, а также рассказал о действующей системе оценки и контроля качества услуг электросвязи «Хваля».

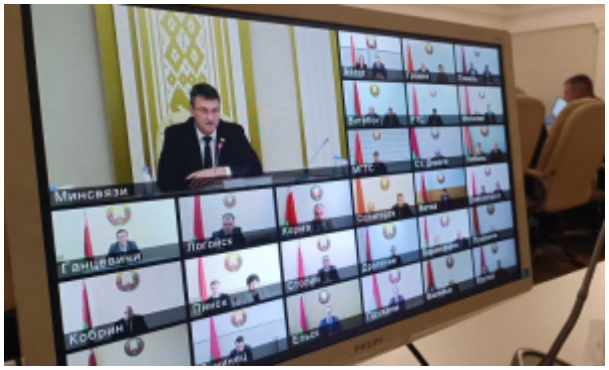
В ходе мероприятия состоялась демонстрация компонентов системы «Хваля»:

веб-портала ХВАЛЯ.БЕЛ, где публикуются результаты оценки качества услуг электросвязи

мобильного приложения «Хваля», для самостоятельной оценки абонентом качества услуг связи своего сотового оператора в точке приема сигнала. Мобильное приложение доступно в Google Play и Huawei AppGallery.

Напоминаем, что на веб-портале ХВАЛЯ.БЕЛ стали доступны результаты оценки покрытия и качества услуг передачи данных сотовой подвижной электросвязи на железнодорожном транспорте БелЖД.

Малюнак



Малюнак

Source URL: *https://mpt.gov.by/node/9158*