



# КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 30 вересня 2020 р. № 1189-р

Київ

### **Про затвердження плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку на 2020—2022 роки**

1. Затвердити план заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку на 2020—2022 роки, що додається.

2. Центральним органам виконавчої влади:

забезпечити виконання плану заходів, затвердженого цим розпорядженням;

подавати щокварталу до 10 числа місяця, що настає за звітним періодом, Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, інформацію про стан виконання зазначеного плану заходів.

3. Рекомендувати Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, узагальнювати інформацію про стан виконання плану заходів, затвердженого цим розпорядженням, та інформувати щокварталу до 20 числа місяця, що настає за звітним періодом, Кабінет Міністрів України.

4. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 липня 2018 р. № 540 “Про затвердження плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку”.



**Прем'єр-міністр України**

**Д. ШМИГАЛЬ**

ЗАТВЕРДЖЕНО  
розпорядженням Кабінету Міністрів України  
від 30 вересня 2020 р. № 1189-р

ПЛАН ЗАХОДІВ  
щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку

Найменування завдання	Найменування заходу	Строк виконання	Відповідальні за виконання
1. Впровадження європейських підходів щодо інформування споживачів про рівні якості телекомунікаційних послуг голосової телефонії, текстових повідомлень (SMS) та доступу до Інтернету в мережах рухомого (мобільного) зв'язку	1) затвердження оновленого переліку показників якості та їх граничних нормованих рівнів для послуг голосової телефонії, текстових повідомлень (SMS) та доступу до Інтернету в мережах рухомого (мобільного) зв'язку з доповненням його такими показниками, як середня швидкість передавання/приймання даних, час затримки між пакетами відправлення та приймання, варіація затримки пакетів, втрата пакетів, час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента) із встановленням граничних нормованих рівнів	I квартал 2021 року	Адміністрація Держспецзв'язку Мінцифри НКРЗІ (за згодою)

Найменування завдання	Найменування заходу	Строк виконання	Відповідальні за виконання
	2) забезпечення прийняття методом перекладу стандартів ЄС у сфері телекомунікацій ДСТУ ETSI EG 202 057 (чотири частини), прийнятих як національні стандарти методом підтвердження	IV квартал 2021 р.	Адміністрація Держспецзв'язку Мінекономіки державне підприємство “УкрНДНЦ” (за згодою) Мінцифри НКРЗІ (за згодою)
	3) забезпечення прийняття методом перекладу рекомендації Міжнародного союзу електрозв'язку ITU-T Y.2617 “Quality of service guaranteed mechanisms and performance model for public packet telecommunication data networks” як національного стандарту	—“—	—“—
	4) скасування наказу Мінтрансзв'язку від 7 грудня 2009 р. № 1261 “Про затвердження та надання чинності СОУ 64.2 – 00017584 – 005:2009, СОУ 64.2 – 00017584 – 006:2009”	протягом місяця після прийняття національних стандартів ДСТУ ETSI EG 202 057	Адміністрація Держспецзв'язку
	5) внесення змін до Положення про якість телекомунікаційних	лютий 2021 року	НКРЗІ (за згодою) Мінцифри

Найменування завдання	Найменування заходу	Строк виконання	Відповідальні за виконання
	<p>послуг, затвердженого рішенням НКРЗ від 15 квітня 2010 р. № 174, з метою забезпечення НКРЗІ поліпшення стану інформування споживачів телекомунікаційних послуг щодо встановлених операторами, провайдерами телекомунікацій в договорах про надання телекомунікаційних послуг з доступу до Інтернету значень мінімальних та розрахункових швидкостей передавання та приймання даних</p>		<p>Адміністрація Держспецзв'язку</p>
	<p>б) здійснення заходів щодо імплементації інших актів acquis ЄС, які стосуються питань якості та доступності телекомунікаційних послуг, а також забезпечення прийняття методом підтвердження європейських стандартів у сфері телекомунікаційних послуг як національних стандартів</p>	<p>постійно</p>	<p>Адміністрація Держспецзв'язку Мінцифри Мінекономіки державне підприємство "УкрНДНЦ" (за згодою) НКРЗІ (за згодою)</p>
	<p>7) приведення у разі необхідності відповідних нормативно-правових актів</p>	<p>I квартал 2021 р.</p>	<p>Адміністрація Держспецзв'язку НКРЗІ (за згодою)</p>

Найменування завдання	Найменування заходу	Строк виконання	Відповідальні за виконання
	Адміністрації Держспецзв'язку у відповідність з цим планом заходів		Мінцифри
2. Забезпечення прийняття національних стандартів методом перекладу, що відповідають європейським стандартам ETSI	прийняття національних стандартів методом перекладу, що відповідають європейським стандартам ETSI, необхідних для забезпечення впровадження технологій UMTS/LTE та технології 5G NR	для стандартів UMTS/LTE — 2020—2021 роки для стандартів 5G NR — 2021—2022 роки	Мінекономіки Мінцифри Адміністрація Держспецзв'язку НКРЗІ (за згодою) державне підприємство “УкрНДНЦ” (за згодою)
3. Забезпечення сталого функціонування телекомунікаційних мереж загального користування шляхом створення умов для реалізації права операторів, провайдерів телекомунікацій на конвергенцію мереж відповідно до законодавства	1) затвердження нової редакції Національного плану нумерації України  2) затвердження технічних вимог до взаємоз'єднання та взаємодії телефонних мереж загального користування з різними технологіями обробки, комутації, перенесення сигналів (нова редакція)	I квартал 2021 р.  березень 2021 року	Адміністрація Держспецзв'язку НКРЗІ (за згодою)  Адміністрація Держспецзв'язку

Найменування завдання	Найменування заходу	Строк виконання	Відповідальні за виконання
	3) затвердження технічних вимог до маршрутизації трафіку в телефонній мережі загального користування України (нова редакція)	березень 2021 року	Адміністрація Держспецзв'язку
4. Здійснення заходів державного нагляду з проведенням вимірювань показників якості рухомого (мобільного) зв'язку та впровадження незалежної постійно діючої системи моніторингу якості електронних комунікаційних послуг	1) забезпечення реалізації Закону про електронні комунікації	постійно після прийняття Закону про електронні комунікації	Мінцифри НКРЗІ (за згодою)
	2) забезпечення проведення вимірювань показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку під час здійснення заходів державного нагляду за наявності підстав для перевірки	протягом 2021—2022 років	НКРЗІ (за згодою) Мінцифри державне підприємство “Український державний центр радіочастот” (за згодою)
	3) представлення плану заходів щодо поетапного створення та розгортання загальнонаціональної постійно діючої Системи моніторингу якості послуг рухомого	протягом трьох місяців після прийняття Закону про електронні комунікації	—“—

Найменування завдання	Найменування заходу	Строк виконання	Відповідальні за виконання
	<p>(мобільного) зв'язку та доступу до Інтернету для забезпечення всебічного періодичного інформування споживачів про рівні якості телекомунікаційних послуг</p> <p>4) проведення аналізу можливостей та подання пропозицій щодо запровадження та використання єдиного з країнами ЄС інструменту вимірювання показників якості обслуговування (QoS) та мережевого нейтралітету (Net Neutrality) для послуг доступу до Інтернету, що розроблені Органом європейських регуляторів у сфері електронних комунікацій (BEREC)</p> <p>5) проведення аналізу можливості застосування краудсорсингу як додаткового методу аналізу показників якості телекомунікаційних послуг та інструменту підвищення їх якості</p>	<p>червень 2021 року</p> <p>—“—</p>	<p>НКРЗІ (за згодою) Мінцифри МЗС</p> <p>Мінцифри НКРЗІ (за згодою) Адміністрація Держспецзв'язку</p>

Найменування завдання	Найменування заходу	Строк виконання	Відповідальні за виконання
	б) перегляд у разі необхідності показників якості телекомунікаційних послуг, порядку їх випробувань	2021—2022 роки	Адміністрація Держспецзв'язку НКРЗІ (за згодою) Мінцифри МЗС
5. Забезпечення технологічної нейтральності у різних діапазонах частот для надання споживачам телекомунікаційних послуг із застосуванням різноманітних телекомунікаційних технологій	розроблення та подання в установленому порядку на розгляд Кабінету Міністрів України проекту постанови Кабінету Міністрів України про внесення змін до Плану використання радіочастотного ресурсу України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 9 червня 2006 р. № 815, у частині визначення дозволених стандартів, які передбачені в Імплементційних рішеннях Європейської комісії, необхідних для технологічної нейтральності радіотехнологій рухомого (мобільного) зв'язку	для стандартів UMTS /LTE — 2020—2021 роки для стандартів 5G NR — постійно	Адміністрація Держспецзв'язку Мінцифри НКРЗІ (за згодою)
6. Забезпечення можливості отримання споживачами та іншими особами інформації щодо території покриття послугами рухомого (мобільного) зв'язку	1) створення он-лайн карти покриття (програмного забезпечення) послугами рухомого (мобільного) зв'язку стандартів UMTS (подальші релізи) та LTE (подальші релізи)	лютий 2021 року	Мінцифри НКРЗІ (за згодою) державне підприємство “Український державний центр радіочастот” (за згодою)



Найменування завдання	Найменування заходу	Строк виконання	Відповідальні за виконання
	2) забезпечення функціонування он-лайн інтерактивної карти покриття послугами рухомого (мобільного) зв'язку стандартів EDGE (подальші релізи), UMTS (подальші релізи), LTE (подальші релізи) та у подальшому 5G NR (подальші релізи) на офіційному веб-сайті НКРЗІ та/або Мінцифри в Інтернеті з можливістю користування для осіб з обмеженими можливостями	постійно	Мінцифри НКРЗІ (за згодою) державне підприємство “Український державний центр радіочастот” (за згодою) оператори телекомунікацій (за згодою)
7. Забезпечення супроводження у Верховній Раді України законодавчих актів, спрямованих на розбудову сфери телекомунікацій	супроводження внесеного на розгляд Верховної Ради України законопроекту про електронні комунікації	до прийняття Закону	Мінцифри Адміністрація Держспецзв'язку НКРЗІ (за згодою)