

Харилцаа холбооны зохицуулах хорооны 2014 оны 7 дугаар сарын 04-
ний өдрийн
36 тоот тогтоолын
хавсралт

МЭДЭЭЛЭЛ, ХАРИЛЦАА ХОЛБООНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАРЫГ ХЯНАХ ЖУРАМ

Нэг.Нийтлэг үндэслэл

- 1.1. Энэхүү журмаар Монгол улсын мэдээлэл, харилцаа холбооны зах зээл дээр шударга өрсөлдөөний нөхцлийг бүрдүүлэх зорилгоор үйлчлэгчээс үзүүлж буй бүх төрлийн үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтийг тодорхойлох, хэрэглэгчийн шаардлагад нийцсэн чанартай үйлчилгээг хүргэх, үйлчилгээний чанарыг хянан зохицуулахад үүсэх харилцааг зохицуулна.
- 1.2. Мэдээлэл, харилцаа холбооны салбарт үйлчилгээ эрхэлж буй аж ахуйн нэгж, байгууллага, иргэд болон Харилцаа холбооны зохицуулах хороо (цаашид “Зохицуулах хороо” гэх) нь энэхүү журмыг мөрдөхдөө Монгол Улсын Өрсөлдөөний тухай хууль, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль, Харилцаа холбооны тухай хууль, Радио долгионы тухай хууль, Шуудангийн тухай хууль болон бусад холбогдох хууль тогтоомжийг удирдлага болгоно.
- 1.3. Зохицуулах хорооноос мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчилгээ бүрээр чанарын үзүүлэлтүүд болон зарим үйлчилгээний зорилтот түвшинг тогтоож, биелэлтэнд хяналт тавьж нийтэд мэдээлж ажиллана.
- 1.4. Мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчлэгчид нь Зохицуулах хорооноос тусгай зөвшөөрлийн гэрээгээр үзүүлж буй үйлчилгээний чанарыг хангаж ажиллах ба Зохицуулах хорооноос хяналт шалгалт хийх бололцоог бүрдүүлнэ.

Хоёр. Баримтлах зарчим

- 2.1. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн түвшинг тогтоох, хянаж шалгахдаа үл ялгаварлах зарчмыг баримтлан олон нийтэд нээлттэй ил тод байлгана.

2.2. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд тэдгээрийн түвшинг тогтоох, хяналт шалгалт хийхдээ Олон улсын цахилгаан холбооны байгууллага (International Telecommunication Union-ITU), Дэлхийн Шуудангийн Байгууллага (Universal Postal Union-UPU), Европын Цахилгаан Холбооны Стандартын Институт (European Telecommunications Standards Institute-ETSI) зэрэг олон улсын байгууллагуудаас гаргасан зөвлөмж, стандартууд, Монгол Улсын үндэсний стандартуудыг баримтална.

Гурав. Чанарын үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн түвшин

- 3.1. Зохицуулах хороо нь үйлчилгээний төрөл бүрээр үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох үзүүлэлтүүдийг тогтооно. Үүнд:
- Үүрэн болон хөдөлгөөнт телефон;
 - Шуудан;
 - Суурин телефон;
 - Радио, телевиз (эфирийн болон кабелийн) ;
 - Өргөн зурвасын интернэтийн холболт
- 3.2. Тухайн үйлчилгээний сүүлийн жилүүдийн чанарын байдалд дүн шинжилгээ хийсний үндсэн дээр тухайн жилд хүрэх зорилтот түвшинг үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт бүрээр Зохицуулах хорооноос тогтооно.
- 3.3. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн түвшинг энэхүү журмын хавсралтаар (Хавсралт:1-5) тогтооно.
- 3.4. Зохицуулах хороо нь үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт тэдгээрийн түвшинг жил бүр дахин хянан үзэж шаардлагатай бол өөрчлөн тогтоож болно.

Дөрөв. Үйлчилгээний чанарын түвшинд хяналт тавих аргууд, тэдгээрийг хэрэгжүүлэх арга зам

Зохицуулах хороо нь үйлчилгээний чанарын хяналт, шалгалтыг дараах байдлаар гүйцэтгэнэ.

- жил бүрийн төлөвлөгөөний дагуу шалгах;
 - хэрэглэгчид, үйлчилгээ эрхлэгчдийн гомдлын дагуу шалгах;
 - хяналтын цэг ашиглан байнгын хяналт тавих
- 4.1. Төлөвлөгөөт болон төлөвлөгөөт бус хэмжилт шалгалт
- 4.2. Төлөвлөгөөт болон төлөвлөгөөт бус шалгалтыг батлагдсан удирдамжийн дагуу шалгуулж буй байгууллага, иргэдийг байлцуулан газар дээр нь очиж хийнэ. Шаардлагатай тохиолдолд хэрэглэгчдийн эрхийг хамгаалах байгууллага болон бусад холбогдох байгууллага, ажилтныг шалгалтын хэсэгт (томилолтоор, гэрээний үндсэн дээр) оролцуулж болно.

- 4.3. Үйлчилгээний чанарын түвшинг хэмжиж шалгах аргачлалыг үзүүлэлт бүрээр гаргаж батлуулж шалгалтын явцад мөрдөж ажиллана. Хэмжилт шалгалт хийх багаж хэрэгслийг аргачлалд зааж өгнө.
- 4.4. Зарим тохиолдолд шалгуулж буй байгууллага, иргэдийн хэмжилтийн техник хэрэгслийг ашиглаж болно.
- 4.5. Хэмжилт шалгалтын явц, дүнг фото аппарат, дүрс бичлэгийн камер зэрэг техник хэрэгсэл ашиглан баталгаажуулж протокол хөтөлнө.
- 4.6. Хэмжилт шалгалтыг баталгаажигдсан багаж хэрэгслээр хийнэ.

4.2. Байнгын хяналт

4.2.1. Хяналтын цэгүүд, тэдгээрийг эзэмшигчдийн нэрсийн жагсаалт, эзэмшигчидтэй хийсэн гэрээ зэргийг Зохицуулах хорооны даргын зөвлөлийн хурлаар хэлэлцэж батална.

4.2.2. Радио давтамж ашиглалтын суурин хяналт болон шуудангийн үйлчилгээний байнгын хяналтыг Зохицуулах хорооны албад төлөвлөж зохион байгуулна.

Тав. Чанарын түвшинд үнэлэлт дүгнэлт өгөх, тэдгээрт үндэслэсэн зохицуулалтын арга хэмжээ

- 5.1. Харилцаа холбооны үйлчлэгч нь хагас жил, жилийн статистик мэдээний маягтын дагуу чанарын үзүүлэлтүүдийг тодорхой түвшинд хүргэсэн тухай тайлангаа Зохицуулах хороонд ирүүлнэ.
- 5.2. Зохицуулах хороо нь харилцаа холбооны үйлчлэгчийн ирүүлсэн жилийн тайлан, чанарын үзүүлэлтүүдийг хэмжиж шалгасан протоколыг үндэслэн чанарын түвшинд үнэлэлт дүгнэлт өгнө.
- 5.3. Хэмжилт, шалгалтын дүнг харгалзан Зохицуулах хорооноос дараах төрлийн зохицуулалтыг хийж болно. Үүнд:
 - 5.4. Хэрэв үйлчилгээ эрхлэгч нь зах зээлд давамгайлагч бол тарифыг хянахдаа чанарын үзүүлэлттэй холбон зохицуулалт хийх;
 - 5.5. Бүх нийтийн үйлчилгээний үүрэг хүлээсэн үйлчлэгчид чанарын түвшний доод хязгаарыг тогтоож өгөх;
 - 5.6. Хэрэв тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч аж ахуйн нэгж нь технологийн дэвшилтэт төрлийг ажил үйлчилгээндээ нэвтрүүлж зах зээлд тогтвортой ажиллаж байгаа бол үйлчилгээ хүрээгүй бүс нутагт бүх нийтийн үйлчилгээний үүргийг ногдуулах

Зургаа. Чанарын байдлыг олон нийтэд мэдээлэх

6.1. Үйлчилгээний чанарын түвшинг тогтоосон тухай Зохицуулах хорооны шийдвэрийг нийтийн хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэлээр мэдээлэх, вэб хуудсанд байрлуулах, салбарын болон Зохицуулах хорооны жилийн тайланд оруулах зэргээр нийтэд тогтмол мэдээлнэ. Үүнд:

- 6.1.1. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт, тэдгээрийн түвшинг тогтоосон байдал
- 6.1.2. Үйлчилгээний чанарын түвшинд хийсэн хяналт шалгалтын дүн
- 6.1.3. Зохицуулах хорооноос өгсөн үнэлэлт дүгнэлт
- 6.1.4. Үйлчилгээний чанарын талаарх гомдол саналын барагдуулалт.

----- о О о -----

“Мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчилгээний
чанарыг хянах журам”-ын
хавсралт-1

1. Үүрэн болон хөдөлгөөнт телефон

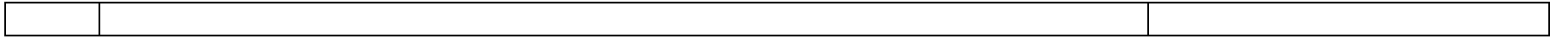
(A)	Үзүүлэлтүүд (заавал биелүүлэх үзүүлэлтүүд)	Чанарын шаардлага
(1)	Үйлчилгээний хамрах хүрээ	
(a)	Гадаа гудамжинд	≥ 99.0% 95.0
(б)	Байшин дотор	≥ 89.5 % 85.0
(B)	Үзүүлэлтүүд (монитордох шаардлагатай үзүүлэлтүүд)	Чанарын шаардлага
(1)	Сүлжээний бэлэн байдал	
(a)	Бааз станцууд (BS) болон мобайл холболтын байгууламжийн төв (MSC)-систем тус бүрээр	≥ 99.95 %
(б)	Тухайн сард ажилласан сүлжээний бэлэн байдал (хувь)	Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж хагас жил дутам тайланг хороонд ирүүлнэ.
(в)	15 минутаас дээш хугацаатай гарсан гэмтэл (удаа)	
(г)	Тухайн сард хамгийн удаан үргэлжилсэн гэмтлийн хугацаа (цаг)	
(2)	Оргил цагийн сүлжээний ачаалал :	

(a)	Оргил ачаалалтай үед ажилладаг бааз станц (үүр)-ийн тоо	
(б)	Оргил ачаалалтай үеийн их ачаалалтай үүрийн сүлжээний ашиглалтын хувь	Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж тайланг хороонд ирүүлнэ.
(в)	Үйлчилгээний чанар 5%-иас илүү муудсан үүрийн сүлжээнд эзлэх хувь	
(3)	Суурин телефоны сүлжээнд төгсгөсөн дуудлага болон нийт гарах амжилттай дуудлагын хувь:	
(a)	Оргил ачаалалтай цагт суурин телефоны сүлжээнд төгсгөсөн амжилттай дуудлагын хувь (холбох шугамаар)	Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж хагас жил дутам тайланг хороонд ирүүлнэ. ≥ 95.00 %
(б)	Үүрэн холбооны сүлжээний амжилттай дуудлагын хувь (холбох шугамаар)	
(4)	Дуудлага эхлүүлэх дундаж хугацаа:	Нийт дуудлагын 95%-иас дээш хувь нь 3 секээс хэтрэхгүй. Нийт дуудлагын 80%-иас дээш хувь нь 5 секээс хэтрэхгүй.
(a)	Үүрэн сүлжээнээс суурин сүлжээ рүү эхлүүлсэн дуудлага	
(б)	Үүрэн сүлжээнээс үүрэн сүлжээ рүү эхлүүлсэн дуудлага	
(5)	Оргил ачаалалтай цагт алдагдсан буюу холбогдоогүй дуудлагын хувь:	≤ 2 %
(a)	үүрэн сүлжээнээс суурин сүлжээрүү холбогдоогүй дуудлага	
(б)	суурин сүлжээнээс үүрэн сүлжээнд холбогдоогүй дуудлага	

<p>(6)</p> <p>(a)</p> <p>(б)</p> <p>(в)</p> <p>(г)</p>	<p>1000 хэрэглэгчид ногдох гомдлын хувь</p> <p>хамрах хүрээний талаар</p> <p>холболт тогтохгүй байгаа талаар</p> <p>1000 хэрэглэгчийн төлбөр тооцоонд ногдох гомдлын хувь</p> <p>хэрэглэгчийн төлбөртэй холбоотой гомдлыг барагдуулах хугацаа</p>	<p>Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж хагас жил дутам тайланг хороонд ирүүлнэ.</p>
<p>(7)</p> <p>(a)</p> <p>(б)</p>	<p>Хэрэглэгчийн санал гомдлыг барагдуулах хугацаа</p> <p>Төлбөр тооцоотой холбоотой санал, гомдол</p> <p>Хамрах хүрээтэй холбоотой санал, гомдол</p>	<p>Гомдлын 98 %-ийг ажлын 5 хоногт шийдвэрлэх</p> <p>Гомдлын 98 %-ийг ажлын 5 хоногт шийдвэрлэх</p>

2 . Шуудан

(A)	Үзүүлэлтүүд (заавал биелүүлэх үзүүлэлтүүд)	Үзүүлэлтийн түвшин
(1)	Сүлжээний бэлэн байдал	
(a)	Шуудан хүргэлтийн машины бэлэн байдал	>90.00%
Б.	Үзүүлэлтүүд (мониторинг хийх шаардлагатай үзүүлэлтүүд)	Чанарын шаардлага
(1)	Илгээмжийн бүртгэл хяналтын систем	
	Илгээмжийн гардуулалтын лавлах үйлчилгээ	≥ 85%
(2)	1000 хэрэглэгчид ногдох гомдлын хувь	Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж хагас жил дутам тайланг хороонд ирүүлнэ.
(a)	Үйлчилгээний ажилтны зан харьцаа	
(б)	Шуудан илгээмж гардуулалт, боловсруулалтын талаар	
(3)	Хэрэглэгчийн үйлчилгээ	Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж хагас жил дутам тайланг хороонд ирүүлнэ.
(a)	хэрэглэгч үйлчилгээний талаар лавлагаа, зөвлөгөө авах дуудлагын төв /лавлах утас, вэб хуудас, мэйл хэлбэрээр хариу өгөх гэх мэт/-ийн хариу өгөх хугацаа	
(б)	Хэрэглэгчийн санал гомдлыг барагдуулах хугацаа	



----- o O o -----

3. Суурин телефон

(A)	Үзүүлэлтүүд (заавал биелүүлэх үзүүлэлтүүд)	Үзүүлэлтийн түвшин
(1)	Сүлжээний бэлэн байдал	
(a)	Улс хоорондын сүлжээ	>99.98%
(б)	Хот хоорондын сүлжээ	>99.95%
(в)	Хотын сүлжээ	>95.00 %
(2)	Оргил ачаалалтай цагт холбогдсон дуудлагын хувь:	
(a)	суурин сүлжээнээс үүрэн сүлжээнд амжилттай холбогдсон дуудлагын хувь	Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж хагас жил дутам тайланг хороонд ирүүлнэ.
(б)	суурин сүлжээний нийт гарах амжилттай дуудлагын хувь	
(в)	суурин сүлжээнээс гарах улс хоорондын амжилттай дуудлагын хувь	
Б.	Үзүүлэлтүүд (мониторинг хийх шаардлагатай үзүүлэлтүүд)	Чанарын шаардлага
(1)	Тоон сувгийн шинэ холболт, үйлчилгээ эхлүүлэх	

	Улс хоорондын түрээсийн тоон суваг	< 4 долоо хоног
	Хот хоорондын түрээсийн тоон суваг	< 3 долоо хоног
	Хотын доторхи тоон суваг /2Mbps-ээс дээш урсгал/	< 2 долоо хоног
	Хотын доторхи тоон урсгал (bit stream) / 64Mbps, - 128 Mbps гэх мэт /	< 2 долоо хоног
	Хэрэглэгчийн шугам	Ажлын 5 өдөрт.
(2)	1000 хэрэглэгчид ногдох гомдлын хувь	
(a)	Үйлчилгээний ажилтны зан харьцаа	Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж хагас жил дутам тайланг хороонд ирүүлнэ.
(б)	Шинэ холболтын хугацааны талаар	
(в)	Нөөц холбоо зохион байгуулсан эсэх талаар	Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж хагас жил дутам тайланг хороонд ирүүлнэ.
(г)	Гэмтэл засварласан байдал	
(3)	Гэмтэл, саатал засварлах хугацаа	
(a)	Үндсэн сүлжээ / backbone /	(a) нийт гэмтлийн 80% нь ажлын 1 өдөрт (24 цаг) дотор засварлах
(б)	Хотын сүлжээ / гол, салбар кабель /	(б) нийт гэмтлийн 10 %-иас багагүйг ажлын 3 өдөрт засварлах
(в)	Хэрэглэгчийн шугам	(в) нийт гэмтлийн 12 %-иас багагүйг ажлын 1-3 өдөрт
(4)	Хэрэглэгчийн үйлчилгээ	

(а)	хэрэглэгч үйлчилгээний талаар лавлагаа, зөвлөгөө авах дуудлагын төв /лавлах утас, вэб хуудас, мэйл хэлбэрээр хариу өгөх гэх мэт/-ийн хариу өгөх хугацаа	Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж хагас жил дутам тайланг хороонд ирүүлнэ.
(б)	Хэрэглэгчийн санал гомдлыг барагдуулах хугацаа	

----- о О о -----

4. Радио телевиз

(A)	Үзүүлэлтүүд (заавал биелүүлэх үзүүлэлтүүд)	Үзүүлэлтийн түвшин
(1)	Сүлжээний бэлэн байдал	
(a)	Газрын сүлжээ	≥ 99.98%
(б)	Сансрын холбооны сүлжээ	≥ 99.00 %
Б.	Үзүүлэлтүүд (мониторинг хийх шаардлагатай үзүүлэлтүүд)	Чанарын шаардлага
(1)	Гэмтэл тодорхойлох, засварлах хугацаа	
(a)	Гэмтэл тодорхойлох хугацаа	15 мин
(б)	Гэмтэл засварлах хугацаа	Нийт гэмтлийн 95%-аас багагүй хувийг ажлын 5 өдөрт
(2)	1000 хэрэглэгчид ногдох гомдлын хувь	
(a)	Үйлчилгээний ажилтны зан харьцаа	Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж хагас жил дутам тайланг хороонд ирүүлнэ.
(б)	Нөөц холбоо зохион байгуулаагүй талаар	

	Гэмтэл засварласан байдал	
(3)	Хэрэглэгчийн үйлчилгээ	
(а)	хэрэглэгч үйлчилгээний талаар лавлагаа, зөвлөгөө авах дуудлагын төв /лавлах утас, вэб хуудас, мэйл хэлбэрээр хариу өгөх гэх мэт/-ийн хариу өгөх хугацаа	Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж хагас жил дутам тайланг хороонд ирүүлнэ.
(б)	Хэрэглэгчийн санал гомдлыг барагдуулах хугацаа	

----- о О о -----

5. Өргөн зурвасын интернэтийн холболт

(A)	Үзүүлэлтүүд (заавал биелүүлэх үзүүлэлтүүд)	Чанарын шаардлага
(1)	Сүлжээний бэлэн байдал	
(a)	Түгээх (access) сүлжээ	≥99.98%
(б)	Өргөн зурвасын үндсэн сүлжээ	≥99.99%
(2)	Сүлжээн дэх хоцролт /network latency / Өргөн зурвасын хэрэглэгчээс локал сүлжээнд хийх холболтын хоцролт :	
(a)	Утасгүй холболт	бусад орон нутагт: < 70 мсек Улаанбаатарт: < 30 мсек
(б)	Утсан холболт	бусад орон нутагт: < 25 мсек Улаанбаатарт: < 15 мсек
(в)	Өргөн зурвасын хэрэглэгчээс улс хоорондын сүлжээнд дэх холболтын хоцролт	≤ 300мсек
(г)	Багц (packet)- ын алдагдал	≤ 1.0 %

<p>(3)</p> <p>(a)</p> <p>(б)</p>	<p>Зурвасын ашиглалт /bandwidth utilization/</p> <p>Өргөн зурвасын интернэтийн холболтонд оролцож буй локал сүлжээний хэсэг бүрт</p> <p>Улс хоорондын хэсэг дэх зурвасын ашиглалт</p>	<p>< 75.0%</p> <p>≤ 95.0 %</p>
<p>Б.</p>	<p>Үзүүлэлтүүд (мониторинг хийх шаардлагатай үзүүлэлтүүд)</p>	
<p>(1)</p> <p>(a)</p> <p>(б)</p>	<p>Үйлчилгээг идэвжүүлэх хугацаа</p> <p>Хэрэглэгчид амласан хугацаа эсхүл ажлын 5 өдөрт багтаан идэвхжүүлсэн үйлчилгээний хувь</p> <p>Тухайн хугацаанд хүлээж авсан нийт захиалгын тоо</p>	<p>Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж тайланг хороонд ирүүлнэ.</p>
<p>(2)</p> <p>(a)</p> <p>(б)</p>	<p>Хэрэглэгчийн үйлчилгээ</p> <p>хэрэглэгч үйлчилгээний талаар лавлагаа, зөвлөгөө авах дуудлагын төв /лавлах утас, вэб хуудас, мэйл хэлбэрээр хари өгөх гэх мэт/-ийн хариу өгөх хугацаа</p> <p>Хэрэглэгчийн санал гомдлыг барагдуулах хугацаа</p>	<p>Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж тайланг хороонд ирүүлнэ.</p>
<p>(3)</p> <p>(a)</p> <p>(б)</p>	<p>Гэмтэл сэргээх, засварлах хугацаа</p> <p>Дотоодын сүлжээн дэх гэмтэл саатлыг засах</p> <p>Улс хоорондын сүлжээн дэх гэмтэл саатлыг засах</p>	<p>Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж тайланг хороонд ирүүлнэ.</p>

(в)	Хэрэглэгчийн мэдээлсэн гэмтлийг засах	Түвшинг үйлчлэгч тогтоон хянаж тайланг хороонд ирүүлнэ.
-----	---------------------------------------	---

----- о О о -----