



**Сотрудничество по обмену опытом и информацией
между КРОУ Армении (PSRC) и СОУ АЙОВЫ (IUB)**

Мониторинг качества обслуживания в Армении

Г-н Мкртич Джалалян
**Начальник управления мониторинга лицензированной
деятельности и инвестиционных программ**
Комиссия по регулированию общественных услуг РА



Сотрудничество по обмену опытом и информацией между КРОУ Армении (PSRC) и СОУ АЙОВЫ (IUB)

МОНИТОРИНГ ПРОВЕДИМЫЙ КОМИССИЕЙ УСЛОВНО МОЖНО РАЗДЕЛИТЬ НА 3 ТИПА

- 1. Общий мониторинг – когда информация поступает в виде отчетов по форме определенной комиссией.**
- 2. Интерактивный мониторинг – когда информация об исполнении отдельных функций лицензированного субъекта получается с помощью выборочных контрольных телефонных звонков в справочную службу (например 1-80, 1-85 и 1-04) а также на основе анализов полученных жалоб и обращений.**
- 3. Целевой мониторинг – когда для исследования отдельной функции или всей деятельности субъекта создается рабочая группа которая по утвержденной программе и в определенный период проводит исследование и дает заключение.**



В результате формируется информационная база показателей качества предоставляемых услуг на основе которого комиссия устанавливает четкие исполнительные показатели для текущего периода и программные величины для последующих годов.



Сотрудничество по обмену опытом и информацией между КРОУ Армении (PSRC) и СОУ АЙОВЫ (IUB)

Комиссия контролирует соблюдение регулируемыми субъектами показателей качества предоставляемых услуг а при их несоблюдении комиссия в праве дать распоряжение по устранению нарушений а также применить санкции вплоть до приостановки лицензии. Согласно действующему законодательству и условиям предоставленной лицензии субъекты при необходимости обязаны предоставить более подробную информацию по тому или иному вопросу касающегося качеству предоставляемых услуг.



Сотрудничество по обмену опытом и информацией между КРОУ Армении (PSRC) и СОУ АЙОВЫ (IUB)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !