



ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ ЗВ'ЯЗКУ УКРАЇНИ

Н А К А З

N 155 від 10.10.97
м.Київ
vd971010 vn155

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
27 жовтня 1997 р.
за N 498/2302

**Про затвердження Інструкції
про порядок обліку заяв і
усунення пошкоджень на
місцевих телефонних мережах**

Відповідно до Закону України "Про зв'язок" (160/95-ВР) та п.9 Правил користування місцевим телефонним зв'язком, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 22.04.97 N 385 (385-97-п), з метою визначення єдиного порядку дій технічного персоналу місцевих телефонних мереж при усуненні пошкоджень засобів телефонного зв'язку **Н А К А З У Ю:**

1. Затвердити Інструкцію про порядок обліку заяв і усунення пошкоджень на місцевих телефонних мережах (додається) та ввести її у дію після державної реєстрації в Міністерстві юстиції України.
2. Об'єднанню "Укртелеком" (Бутенко):
 - 2.1. Забезпечити видання зазначеної Інструкції для підпорядкованих підприємств та філіалів, а також для операторів зв'язку, що надають послуги місцевого телефонного зв'язку за ліцензіями.
 - 2.2. Довести Інструкцію до відома всіх підприємств та філіалів електрозв'язку.
 - 2.3. Встановити постійний контроль за виконанням вимог зазначеної Інструкції.
3. Відповідальність за впровадження та дотримання вимог затвердженої цим наказом Інструкції покласти на керівників об'єднання "Укртелеком", підприємств і філіалів електрозв'язку та операторів зв'язку, що надають послуги місцевого телефонного зв'язку за ліцензіями.
4. Вважати таким, що втратив чинність, наказ Міністерства зв'язку України від 28.12.90 N 145 "Про затвердження Інструкції про порядок обліку заяв і усунення пошкоджень на місцевих телефонних мережах".
5. Контроль за виконанням наказу покласти на начальника УКО Буряка В.Г.

Голова

Д.А.Худолій

Затверджено
наказом Державного комітету
зв'язку України
від 10.10.97 N 155

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
27 жовтня 1997 р.
за N 498/2302

**Інструкція
про порядок обліку заяв і усунення
пошкоджень на місцевих телефонних мережах**

Ця Інструкція визначає порядок прийому та обліку заяв про пошкодження засобів зв'язку, обліку пошкоджень, порядок і контрольні строки їх усунення, ведення облікової документації та забезпечення її достовірності. Вимоги Інструкції є

обов'язковими для виконання на всіх підприємствах (філіалах) зв'язку України незалежно від підпорядкування та форм власності.

Основним завданням місцевих телефонних мереж є забезпечення споживачів якісним та безперебійним телефонним зв'язком.

Для своєчасного і якісного усунення пошкоджень засобів телефонного зв'язку на всіх місцевих телефонних мережах організуються бюро ремонту телефонів (БР). Головні інженери підприємств (філіалів) зв'язку контролюють роботу бюро ремонту і достовірність ведення обліку.

Основні визначення і положення

1. Заява - будь-яке звернення, що надійшло до бюро ремонту телефонів в усній чи письмовій формі від абонента або іншого громадянина.

Заяви поділяються на інформаційні та довідкові.

2. Інформаційні заяви - заяви про порушення дії телефонного зв'язку та низьку його якість, про механічні пошкодження телефонного апарата або його частин тощо. Такі заяви потребують перевірки з випробувально-вимірjuвального стола (ВВС), їх приймають тільки від абонентів, телефонний зв'язок яких пошкоджений.

3. Довідкові заяви - заяви, що не потребують перевірки роботи телефонного зв'язку, а також заяви, при перевірці яких з'ясовано, що абонент не відповідає на виклик, зайнятий міською або міжміською розмовою, телефон відключений за неоплачені у встановлені строки послуги та інші. Такі заяви приймаються як від абонентів, так і від інших громадян.

4. Пошкодження - порушення нормальної роботи телефонного зв'язку, підтвержене перевіркою вимірjuвальними пристроями та опитуванням абонента.

Пошкодження поділяються на:

станційно-абонентські;

кабельні;

лінійно-абонентські;

апаратні.

Для позначення заяв і пошкоджень у бюро ремонту застосовуються спеціальні шифри (додаток N 1).

5. Станційно-абонентські пошкодження - пошкодження, виявлені за заявами абонентів в обладнанні кроса, автозалу АТС, вузлів входних та вихідних з'єднань, підстанцій, систем передачі, електроживлення, стоек централізованого виклику тощо.

6. Кабельні пошкодження - пошкодження в підземних, підвісних, настінних і підводних кабелях, а також у кінцевих кабельних пристроях: боксах, кабельних ящиках, розподільчих шафах і коробках.

7. Лінійно-абонентські пошкодження - пошкодження, виявлені за заявами абонентів на:

повітряних лініях - від кабельних ящиків до ввідних гаків або стоек вводу в будинок;

абонентських проводках - від розподільчих коробок або ввідних гаків та стоек вводу до розеток основних телефонних апаратів або додаткових пристроїв;

додаткових пристроях - блокіраторах, діодних приставках, абонентських приставках АБУ.

8. Апаратні пошкодження - пошкодження схеми і (або) окремих деталей телефонного апарата чи таксофона, концентратора, мікротелефонного та розеткового шнурів, розеток, додаткових пристроїв (додаткових дзвінків, автовідповідачів).

9. До пошкоджень не відносяться перерви зв'язку, викликані такими причинами: ремонтними роботами на станційному обладнанні і лінійних спорудах або їх реконструкцією;

переключенням телефонів з одного кабелю на інший;

плановими вимірами параметрів лінійних споруд зв'язку;

виконанням робіт, оформлених нарядами (перенесення апарата, заміна номера телефону тощо);

відключенням телефону за заявою абонента;

відключенням телефону за неоплачені у встановлені строки послуги зв'язку;

пошкодженнями, виявленими обслуговуючим персоналом і усуненими до заяв абонентів (у тому числі кабельними).

Виконання ремонтних робіт, вимірювань, переключень повинні бути письмово оформлені і затверджені головним інженером підприємства (філіалу) зв'язку. Працівники підрозділу, що проводить роботи, заздалегідь попереджають абонентів письмово або по телефону про причини та тривалість перерви зв'язку, списки телефонів передають до бюро ремонту за 2-3 доби до виконання робіт, а при аварійних ситуаціях - негайно.

Списки телефонів, відключених за заявами абонентів або за неоплачені у встановлені строки послуги зв'язку, затверджуються керівником місцевої телефонної мережі (телефонного вузла).

10. Пошкодження вважається повторним, якщо з моменту його усунення минуло менше:

двох місяців - для абонентських пунктів на повітряному вводі;

трьох місяців - для абонентських пунктів на кабельному вводі; для апаратних пошкоджень, що усувались у абонента;

шести місяців - для станційно-абонентських пошкоджень.

Повторність лінійно-абонентських і станційно-абонентських пошкоджень визначається окремо для кожного шифру пошкоджень. До повторних пошкоджень не відносяться випадки безвідбійності телефонів, якщо вони викликані пошкодженнями різних приладів, а також пошкодження з шифром "А-7" (знята трубка у абонента).

Заява з шифром "НВ" (не виявлено) вважається повторною, якщо з моменту останньої заяви аналогічного характеру минуло менше ніж 30 днів.

11. Пошкодження вважається відкладеним до другої заяви, якщо його усунення затримується з наступних причин: абонента немає вдома; немає доступу на горище або покрівлю, до підвалу, розподільчої коробки; ремонт у приміщенні; за проханням абонента усунення пошкодження перенесено на інший день. Інженери лінійного та кабельного цехів повинні щоденно особисто контролювати правильність відкладених до другої заяви пошкоджень.

Примітка. Абонент повинен забезпечувати доступ до телефонного апарата або кінцевого кабельного пристрою тільки в межах своєї квартири або іншого помешкання, яке він займає.

12. Тривалість пошкодження - час з моменту надходження заяви про порушення телефонного зв'язку до моменту його відновлення з урахуванням нічного часу, вихідних та святкових днів.

13. Контрольний строк усунення пошкодження - час, протягом якого експлуатаційний персонал зобов'язаний ліквідувати пошкодження після надходження заяви до бюро ремонту. Він встановлюється окремо для кожного виду пошкоджень (додаток N 2).

14. Контрольний строк усунення пошкодження визначається:

станційно-абонентських і лінійно-абонентських - з часу надходження заяви від абонента;

кабельних - з часу передачі пошкодження в кабельний цех;

пошкоджень, відкладених до другої заяви ("ДЗ", "ДЗА"), - з часу надходження повторної заяви;

при домовленості з абонентом на певний день приходу електромонтера - з обумовленого абонентом часу;

на дільниці, яку обслуговує інше відомство, оператор - з часу передачі заяви про пошкодження іншому відомству, оператору;

при затримці усунення пошкодження через вихідний день на підприємстві - з початку роботи цього підприємства.

15. Для лінійно-абонентського (апаратного) пошкодження, якщо заява від абонента надійшла після 14-ї години в містах (після 12-ї години в сільській місцевості) у передвихідні та передсвяткові дні, контрольний строк усунення пошкодження рахується з часу надходження заяви до 24-ї години наступного робочого дня.

16. Для кабельного пошкодження, переданого в кабельний цех після 14-ї години в містах (після 12-ї години в сільській місцевості) у передвихідні та передсвяткові дні або після 17-ї години в містах (після 15-ї години в сільській місцевості) у робочі дні, контрольний строк усунення пошкодження рахується з початку наступного робочого дня.

17. Будь-яке пошкодження повинно бути усунене протягом п'яти днів після надходження до бюро ремонту заяви від абонента. За цей час підприємство зв'язку не проводить перерахунок абонентної плати за користування телефоном, не сплачує пеню абоненту.

Організація прийому заяв від абонентів

18. Заяви про пошкодження засобів зв'язку приймаються та реєструються у спеціальних формах первинного обліку працівниками бюро ремонту або іншими працівниками за виділеними для цієї мети номерами телефонів.

Примітка. Працівники підприємства (філіалу) зв'язку при роботі з абонентами повинні обов'язково називати особисті номери.

19. Заяви рекомендується приймати у робочі дні тижня протягом 12 годин, у суботу - протягом 8 годин. У вихідні та святкові дні заяви не приймаються.

20. При надходженні заяви працівник БР повинен:

- записати номер телефону у робочий журнал та контрольний лист. Якщо про записаний номер є інформація (відключений, пошкоджений, скасований), то повідомити абоненту терміни і умови включення або поладження телефону, відповіді на інші питання, пов'язані з правилами користування телефонним зв'язком або тарифами на послуги зв'язку;

- перевірити роботу телефону випробувальними пристроями, результати перевірки повідомити заявнику, при необхідності домовитися про день і час приходу електрика. Якщо перевіркою вимірювальними пристроями виявлено пошкодження, а абонент не може бути вдома, то він повинен передзвонити до БР, коли телефон до визначеного часу не буде працювати. За домовленістю з абонентом час усунення пошкодження може бути перенесено на будь-який день тижня, на зручний для абонента час;

- попередити абонента про те, що виклик електрика та ремонт телефонного апарату є платні (обсяг та вартість ремонту згідно з діючими тарифами електрик визначає на місці);

- відмітити в контрольному листі шифром характер заяви;

- записати в абонентську картку характер виявленого пошкодження.

Примітка. Не допускається вилучення абонентської картки до запису заяви у контрольному листі.

21. Заяви про пошкодження таксофонів реєструються в робочому журналі та абонентських картках і передаються електрику таксофонної ділянки.

22. Заяви про пошкодження безсередніх зв'язків приймаються в кросі АТС, у районі дії якої знаходиться їх власник, або у бюро ремонту.

23. У районних вузлах електрозв'язку прийом та облік заяв і пошкоджень проводяться окремо для сільського і міського зв'язку.

Облік заяв і пошкоджень

24. Для обліку заяв і пошкоджень у бюро ремонту встановлюються лічильники кількості заяв і відмов.

25. На телефонних мережах ємністю 2000 номерів і більше заяви заносяться у контрольний лист (додаток N 3) або журнал обліку заяв і пошкоджень (додаток N 4), а на мережах ємністю менше 2000 номерів - тільки в журнал обліку заяв і пошкоджень.

26. На телефонних мережах ємністю 300 номерів і більше інформаційні заяви і виявлені пошкодження заносяться в абонентську картку (додаток N 5).

27. На телефонних мережах ємністю менше ніж 300 номерів технічні дані абонента (номер телефону, адреса, прізвище, номери магістральних і розподільчих пар ліній, місце розташування гаків, штирів та інше) заносяться в журнал даних абонентських ліній (додаток N 6).

28. Пошкодження, виявлені в автозалі або кросі, заносяться в журнал обліку станційно-абонентських пошкоджень (додаток N 7).

Якщо при усуненні станційного пошкодження виявиться, що воно виникло з вини іншої АТС, обладнання систем передачі, вузлів вихідного чи вхідного зв'язку та інше, то його враховують за підрозділом, де воно виявлено.

29. Кожному електрику випишується наряд (додаток N 8). Протягом робочого дня електрик записує в наряд номери телефонів, переданих йому для усунення пошкоджень, і всі інші доручені йому роботи. На БР ці дані заносяться в обліковий лист електрика (додаток N 9).

30. Роботи, виконані у квартирі абонента, заносяться в акт-квитанцію (додаток N 10).

31. На усунення кабельних пошкоджень випишується наряд (додаток N 11) у двох примірниках (один передається в групу технічного обліку).

32. У разі пошкодження телефону не з вини абонента протягом п'яти і більше діб з моменту подання ним заяви, при тимчасовому відключенні телефонів у разі виникнення потреби в забезпеченні телефонним зв'язком проведення масових спеціальних заходів, пошкодженні телефонів у разі стихійного лиха, при надзвичайних обставинах працівники БР подають відповідним підрозділам списки телефонів для перерахунку абонентної плати (додаток N 12).

За час, протягом якого телефон та інші абонентські пристрої не працювали з вини абонента, абонентна плата стягується в повному розмірі.

33. На телефонних мережах ємністю більше ніж 2000 номерів добовий підсумок заяв і пошкоджень заноситься в:

підсумковий журнал щомісячного обліку заяв і пошкоджень (додаток N 13);

журнал лінійно-абонентських, апаратних і кабельних пошкоджень (додаток N 14);

журнал станційно-абонентських пошкоджень (додаток N 15).

34. Приведені в Інструкції форми журналів носять рекомендований характер. При необхідності дозволяється вести інші журнали, також пронумеровані і прошнуровані, в тому числі на автоматизованих бюро ремонту.

35. Не допускається ведення обліку заяв і пошкоджень на окремих аркушах паперу або в журналах довільної форми, не затверджені керівником даної телефонної мережі (вузла).

Організація усунення пошкоджень

36. Після перевірки випробувально-вимірвальними пристроями номери пошкоджених телефонів передаються працівникам лінії або станції.

37. При пошкодженні телефонів на дільниці, яку обслуговує інше відомство (оператор) працівники БР повідомляють про це по телефону на відомчу мережу (мережу іншого оператора). В абонентську картку та контрольний лист вносяться відповідні записи.

Порядок взаємодії підприємств зв'язку з відомствами та іншими власниками регулюється договором згідно з Правилами взаємодії місцевих телефонних мереж загального користування з місцевими телефонними мережами відомств та інших власників, затвердженими наказом Головного управління з питань радіочастот при Кабінеті Міністрів України від 05.09.95 N 39 (з0336-95).

38. Усунення пошкоджень телефонів абонентів, які згідно з Інструкцією про порядок зберігання відомостей про спецабонентів місцевих телефонних мереж та документів, що їх містять, затвердженою наказом Мінзв'язку від 23.04.96 N 69, віднесені до групи спецабонентів, виконується терміново.

39. Пошкодження абонентських телефонних ліній, що використовуються для охоронної сигналізації, усуваються згідно з інструкцією, що розробляється і затверджується Держкомзв'язку сумісно з Міністерством внутрішніх справ України.

Відключення телефону абонента, квартира якого підключена до охоронної сигналізації, підприємство зв'язку зобов'язане здійснювати тільки через місяць після письмового попередження абонента з повідомленням про вручення.

40. Якщо з вини підприємства (філіалу) зв'язку не будуть усунені пошкодження лінійних споруд, абонент може доручити усунення недоліків третій особі за рахунок підприємства (філіалу) зв'язку.

41. За самовільне (без погодження з підприємством зв'язку) підключення телефонного апарата або іншого абонентського пристрою до діючого телефону, підключення і використання незареєстрованих на підприємствах зв'язку телематичних пристроїв, за передачу абонентської лінії для використання іншим громадянам або організаціям без погодження з підприємством зв'язку абоненти несуть відповідальність згідно з чинним законодавством.

42. Підприємство зв'язку має право відключати несертифіковані і незареєстровані абонентські пристрої телематичних служб і передавання даних, а також самовільно підключені сторонніми особами абонентські пристрої до діючого телефону.

43. У разі стихійного лиха, надзвичайних обставин, виникнення потреби в забезпеченні телефонним зв'язком проведення масових спеціальних заходів підприємство зв'язку має право тимчасово відключати телефони та інші абонентські пристрої, встановлені на підприємствах, установах та організаціях.

Усунення лінійно-абонентських пошкоджень

44. Для скорочення непродуктивних витрат робочого часу на переходи і переїзди електромонтеру записуються в наряд номери телефонів за зручним маршрутом.

45. Місцеперебування електромонтера визначається за адресами абонентів, номери телефонів яких передані для усунення пошкоджень. У разі необхідності зміни маршруту або відволікання електромонтера для виконання інших робіт він зобов'язаний попередити працівників БР (в обліковому листі проставляється час і зазначається причина відсутності електромонтера на маршруті).

46. У разі відсутності пошкоджень на закріпленій дільниці електромонтер повинен телефонувати до бюро ремонту кожну годину (з відміткою в обліковому листі).

47. Якщо перевіркою пошкодження не виявлено, а абонент просить вжити заходів для поліпшення якості зв'язку, то до нього направляється електромонтер для перевірки роботи телефону на місці. У контрольному листі (журналі обліку заяв і пошкоджень) та абонентській картці відмічається шифр "ОМ", абонент попереджується, що такий виклик електромонтера платний. Огляд виконується у передбачені для усунення пошкоджень контрольні строки. За наслідками огляду поряд з відміткою "ОМ"

у контрольному листі (журналі) та абонентській картці записується шифр виявленого пошкодження або шифр "НВ".

48. Працівники підприємств зв'язку, викликані абонентом для огляду та ремонту телефонних апаратів, абонентських пристроїв інших типів, а також для виконання інших робіт, зобов'язані пред'явити посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою.

49. Якщо електромонтер абонентської мережі виявив кабельне пошкодження, то він повинен переключити телефон з пошкодженої пари на вільну, одержавши дозвіл від працівників групи технічного обліку. У разі відсутності вільних пар працівник БР фіксує кабельне пошкодження, виписує 2 примірники наряду і передає їх у відповідну технічну дільницю кабельного цеху.

Усунення кабельних пошкоджень

50. Працівники БР повідомляють про кабельне пошкодження керівництву відповідної дільниці, а при аварії (пошкодження декількох пар в кабелі міжстанційного зв'язку, 50 і більше пар в магістральному або розподільчому кабелі) - керівництву телефонної мережі (вузла), виписують наряд на усунення пошкодження. Диспетчер або інженер технічної дільниці кабельного цеху дає завдання на вимірювання параметрів кабеля і усунення пошкодження.

Група технічного обліку готує списки пошкоджених телефонів, безпосередніх зв'язків, з'єднувальних ліній та організовує окремі обхідні зв'язки.

Працівники БР після надходження заяв відбирають абонентські картки пошкоджених телефонів, вносять відповідні записи, абонентам надають вичерпні відповіді про орієнтовний строк закінчення ремонтних робіт. При пошкодженні більше 20 телефонів в одному кабелі (напряму) рекомендується заводити окремий контрольний лист для цих зв'язків.

У кросі пошкоджені зв'язки відключаються.

51. У разі стихійного лиха, підтверженого метеослужбами, при надзвичайних обставинах облік ведеться аналогічно порядку, викладеному в п.50, але при оцінці роботи підприємства зв'язку пошкодження не враховується протягом місяця. Якщо зв'язок буде відновлено пізніше цього строку, пошкодження враховується у встановленому порядку.

52. Пошкодження кабелю вважається усуненим після полагодження всіх його жил.

Усунення пошкоджень, відкладених до другої заяви

53. Перш ніж відкласти полагодження телефону до другої заяви, електромонтер лінійно-абонентського цеху повинен перевірити стан абонентської лінії до розподільчої коробки.

54. У разі відсутності доступу до квартирному телефону електромонтер повинен залишити абоненту повідомлення (додаток N 16), корінець від повідомлення здати електромеханіку або інженеру лінійно-абонентського цеху. Корінець повідомлення зберігається два місяці.

55. При затримці усунення пошкодження через вихідний день на підприємстві (установі) або з інших причин електромонтер повинен з'ясувати, коли буде доступ у приміщення, і повідомити БР. В абонентській картці зазначається дата, і пошкодження усувається без другої заяви.

56. При затримці усунення пошкодження через відсутність доступу до кроса відомчої АТС (АТС іншого власника) у разі, коли телефон працює одночасно на лінійних спорудах місцевої та відомчої мереж (мереж іншого власника), електромонтер повинен залишити повідомлення під розписку у секретаріаті, канцелярії або у відповідальній особи.

57. При неможливості відремонтувати телефонний апарат, при відсутності запчастин, при відмові абонента від оплати за ремонт телефонного апарата або придбання нового у контрольному листі записується шифр "ДЗА", в абонентській картці обов'язково зазначається причина. Якщо пошкодження апарата впливає на роботу АТС, телефон відключається.

58. Пошкодження з шифром "ДЗ" періодично перевіряється протягом дня. Якщо при перевірці телефон працює нормально, пошкодження фіксується як невиявлене ("АН-19", "ЛН-19", "КН-19") і усунене в контрольний строк. Тривалістю усунення пошкодження вважається період з часу надходження заяви до часу, коли виявлено, що телефон працює.

Усунення пошкоджень безпосередніх зв'язків

59. Заяви про пошкодження безпосередніх зв'язків (БЗ) реєструються в журналі, перевіряються з ВВС станційні та лінійні пристрої, результати вимірювань повідомляються заявнику. Роботи по усуненню пошкоджень БЗ організовуються негайно.

Якщо пошкодження виявлено в зоні дії іншої АТС, то заява передається працівникам кроса даної АТС для подальшої перевірки.

60. Якщо БЗ проходить через кроси кількох АТС, то працівник, який прийняв заяву, несе відповідальність за перевірку його по всій трасі до останнього кроса включно.

61. Тривалість усунення пошкоджень контролюють працівники БР. В кінці місяця вони звіряють з працівниками кросів відповідність та достовірність даних по обліку заяв і пошкоджень БЗ.

Усунення станційно-абонентських пошкоджень

62. Номери телефонів, передані за сигналами "АС" з автозалу в крос, записуються в журнал, перевіряються з ВВС, при підтвердженні пошкодження відключаються. Протягом робочого дня персонал кроса перевіряє номери таких телефонів.

63. При надходженні заяви від абонента, телефон якого відключений за сигналом "АС", номер телефону перевіряється з ВВС. Якщо пошкодження підтвердилось, заява передається електромонтеру. Якщо пошкодження не підтвердилось, то в контрольному листі і в абонентській картці записується шифр "А-7".

64. Після усунення лінійного, кабельного або станційного пошкодження робота телефону перевіряється вимірвальними пристроями, тривалість і характер пошкодження відмічається в абонентській картці. У контрольному листі номер відремонтованого телефону перекреслюється, абонентська картка передається для подальшої обробки та аналізу.

Порядок заповнення та обробки контрольних листів, абонентських карток та іншої документації

65. На БР заводиться окремий контрольний лист на кожен день. До початку робочого дня в нього кольоровими чорнилами заносяться номери телефонів, не полагоджених за попередню добу, залишених до другої заяви та інших.

Заяви, що надійшли протягом дня, заносяться у контрольний лист синім чорнилом. Заяви, за якими пошкодження будуть усуватись наступного дня, заносяться у контрольний лист наступного дня чорнилом іншого кольору.

При надходженні вже зарєстрованої заяви повторний запис в абонентській картці не робиться, абоненту надається повна інформація про дату і орієнтовний час усунення пошкодження. Такі повторні заяви враховуються як довідкові.

66. За кожен день в контрольному листі підраховуються:
кількість заяв, що надійшли за добу, всього та за шифрами;
кількість пошкоджень, усунених за добу, за видами;
кількість пошкоджень, що залишилися не усуненими до наступного дня, у тому числі "ДЗ";

кількість пошкоджень, усунених з порушенням контрольних строків;
тривалість пошкоджень понад контрольний строк.

67. Абонентські картки заводяться на кожний телефон: основний, спарений, паралельний (якщо він встановлений у різних абонентів), "вечірній", одностороннього зв'язку; таксофон, безпосередній зв'язок, з'єднувальну лінію.

На додаткові і паралельні апарати, встановлені у одного абонента, окремі картки не заводяться, пошкодження записуються на картках основних телефонів.

68. Абонентські картки телефонів АТС та всіх підстанцій зберігаються на БР або в кросі АТС.

На лицьовому боці картки записуються номер телефону, найменування абонента, адреса, а також технічні дані лінії, тип телефонного апарата, номер наряду і дата встановлення, наявність охоронної сигналізації, пересічення з лініями електричної мережі (при повітряному вводі).

На картках спарених, паралельних (встановлених у різних абонентів), "вечірніх" телефонів відмічається, з яким номером спарено або за якою адресою встановлено паралельний чи "вечірній" телефон.

Зворотній бік картки служить для запису заяв про пошкодження, відміток про виконання ремонтних робіт та перевірок.

Для кожного запису пошкодження в абонентській картці відводиться окремий рядок. При наявності одночасно декількох пошкоджень враховується одне основне, а тривалість пошкодження визначається за часом відсутності зв'язку у абонента. Якщо

телефон залишається в стані безвідбійності, то в графі "Примітка" зазначаються номери статива і приладу, зайнятих цим номером.

Характер пошкодження в абонентській картці записується скорочено. Наприклад, при обриві мікротелефонного шнура - "обр. м/т шнур".

69. За абонентськими картками, що надійшли для обробки за минулу добу, визначаються і підраховуються:

загальна кількість усунених пошкоджень;

кількість пошкоджень, усунених з порушенням контрольних строків;

тривалість пошкоджень понад контрольний строк (у телефоно-годинах по кожному виду пошкоджень).

Добові підсумки обліку заяв і пошкоджень записуються у підсумковий журнал щоденного обліку заяв і пошкоджень.

70. Пошкодження, виявлені обслуговуючим персоналом при проведенні профілактичних перевірок (сигнали АТС, ремонти тощо) та усунені до надходження заяв від абонентів, записуються в контрольний лист і абонентську картку з шифром "П" ("ПК", "ПЛ", "ПС"). Якщо до усунення пошкодження, виявленого профілактичною перевіркою, надходить заява від абонента, літера "П" у контрольному листі перекреслюється, в абонентській картці рядок із записом пошкодження закінчується словами "Надійшла заява від абонента". Пошкодження записується з нового рядка, фіксується дата та час надходження заяви. Враховується таке пошкодження у встановленому порядку.

71. Пошкодження абонентських блоків АВУ, пошкодження спарених телефонів, виявлені на абонентській лінії, в діодній приставці, телефонному апараті, що впливають на роботу обох спарених телефонів, враховуються як одне, але записуються у кожній абонентській картці. Апаратні пошкодження спарених телефонів, діодних приставок, що не впливають на роботу другого спареного телефону, записуються в картку абонента, від якого надійшла заява.

72. Пошкодження паралельних телефонів, що належать різним абонентам, та "вечірніх" телефонів враховуються як пошкодження спарених телефонів. Пошкодження додаткових і паралельних телефонів, що належать одному абоненту, враховуються як одне.

73. Кабельне пошкодження в абонентській картці записується з нового рядка. У контрольному листі поруч з шифром "Л" записується літера "К". В обліковому листі електрика також відмічається пошкодження кабелю.

Абонентські картки разом з другим примірником наряду після усунення пошкоджень передаються для подальшої обробки. Перший примірник наряду з кабельного цеху передається групі технічного обліку для коригування технічної документації.

Кількість пошкоджень кабелю, відремонтованого без заміни прогону, рахується за числом заяв, що надійшли до БР. Кількість пошкоджень кабелю, відремонтованого із заміною прогону, рахується за задіяною ємністю даного кабелю. Кількість пошкоджень кабелю, ущільненого високочастотною апаратурою, рахується за кількістю задіяних каналів.

74. Якщо пошкодження виявилось повторним, в абонентській картці позначається відмітка "КК" - контрольна картка. Номер телефону записується в окремий журнал, відмічається дата, характер попереднього і останнього пошкодження, а також прізвище працівника, який усував це пошкодження. Повторні пошкодження передаються лінійному або станційному інженеру для з'ясування причин повторності та забезпечення безперебійності телефонного зв'язку. Результати з'ясування також фіксуються в журналі. Абонентські картки повторних пошкоджень до усунення зберігаються в окремій картотеці.

75. Пошкодження, передані для усунення працівникам відомчих мереж або мереж інших власників, та пошкодження, що виникли внаслідок проведення робіт сторонніми організаціями, враховуються на загальних підставах.

Кожен випадок пошкодження телефонного обладнання та ліній, що перебувають на балансі підприємства (філіалу) зв'язку, оформляється актом за підписами представника підприємства (філіалу) зв'язку та юридичної або фізичної особи, з вини якої сталося пошкодження. Якщо особа, з вини якої сталося пошкодження, відмовляється підписати акт, він підписується двома працівниками підприємства (філіалу) зв'язку. На підставі цього акта особі, з вини якої сталося пошкодження, надсилається рахунок на оплату витрат, пов'язаних з усуненням пошкоджень, та стягується штраф згідно з чинним законодавством.

76. Якщо пошкодження не може бути усунене у контрольний строк через відсутність доступу до абонентського пункту, в контрольному листі записується шифр "ДЗ", в абонентській картці обов'язково зазначається причина. Абонентська картка з шифром "ДЗ" зберігається в окремій картотеці, а на її місце в основну картотеку вкладається дублікат із зазначеним на ньому номером телефону та причиною

відкладення пошкодження в "ДЗ". Після усунення пошкодження абонентська картка повертається до картотеки, а дублікат вилучається.

Абонентські картки заяв з шифром "ДЗА" також зберігаються в окремій картотеці.

77. При тимчасовому відключенні зв'язків у випадку тривалого ремонту будинку чи приміщення, ремонту лінійних чи станційних споруд, вимірювань, переключень тощо з картотеки вилучаються відповідні абонентські картки, заводиться окремий контрольний лист для всіх зв'язків з шифром "Р". Абоненти задалегідь попереджаються про тривалість перерви зв'язку.

При відключенні окремих телефонів їх номери заносяться у контрольний лист кольоровим чорнилом.

Додаток N 1
до Інструкції про порядок обліку
заяв і усунення пошкоджень на
місцевих телефонних мережах

Шифри заяв і пошкоджень

ЗД	Заяви довідкового характеру:
ЗД2	час приходу електрика
ЗД3	заява після "ДЗ", "ДЗА"
ЗД4	заява після ремонту апарата в майстерні
ЗД5	довідка про заміну номера телефону
ЗД6	відмова абонента від заяви
ЗД7	номер не прийнятий в експлуатацію (за розвитком)
ЗД8	після підключення в лінію "тихо", "зайнято"
ЗД9	довідки про службові номери, про правила користування
	телефоном та інші
ЗД10	абонент не обслуговується даним бюро ремонту
НВ	заява, за якою пошкодження не виявлено
ДЗ	пошкодження, залишене до другої заяви
ДЗА	апаратне пошкодження, залишене до другої заяви через
	відмову абонента відремонтувати апарат
В	телефон відключений на прохання абонента або за
	неоплату послуг, наданих по телефону
НТ	абонент не відповідає на виклик
ММ	телефон зайнятий по міжміській телефонній мережі
М	телефон зайнятий по міській телефонній мережі
ОМ	огляд на місці за проханням абонента
Р	ремонт телефонних споруд; перестановка телефону,
	оформлена нарядом; планові вимірювання
ЗС	сигнал "зайнято" до закінчення набору номера
НС	тривалий час немає сигналу станції
КРВ	капітальний ремонт будинку
ПС,ПЛ,	пошкодження, виявлені при профілактиці або ремонті
ПК	на відповідній ділянці (лінії, станції, кабелі)
ЛАК	пошкодження кімнатної проводки або телефонного апарата
	з вини абонента, підтверджене актом
А	апаратні пошкодження:
А1	пошкодження мікрофона
А2	пошкодження телефону
А3	пошкодження мікротелефонного або розеткового шнурів
А4	пошкодження важеля і пружин
А5	пошкодження дзвінка
А6	пошкодження номеронабирача
А7	знята мікротелефонна трубка
А19	інші пошкодження
АН19	пошкодження не виявлено
Л	лінійні пошкодження:
Л1	пошкодження в розподільчій шафі
Л2	пошкодження в кімнатній коробці
Л3	пошкодження в розподільчій коробці
Л4	пошкодження в кабельному ящику

Л5	обірваний провід
Л6	сполучення проводів
Л19	інші пошкодження
ЛН19	пошкодження не виявлено
К	кабельні пошкодження:
К1	пошкодження кінцевого обладнання
К2	пошкодження магістрального кабелю
К3	пошкодження розподільчого кабелю
К4	пошкодження муфти або перчатки
К19	інші пошкодження
КН19	пошкодження не виявлене
С	станційні пошкодження:
С1	пошкодження в кросі
С2	пошкодження в абонентському комплекті
С3	пошкодження в станційному обладнанні
С4	пошкодження в комплектах з'єднувальних ліній (КЗЛ)
С5	пошкодження в обладнанні систем передач (ОСП)
С6	повна зупинка АТС
С7	зупинка абонентського концентратора
С19	інші пошкодження
СН19	пошкодження не виявлене

Додаток N 2
до Інструкції про порядок обліку заяв
і усунення пошкоджень на місцевих
телефонних мережах

Контрольні строки усунення пошкоджень		
N	Найменування пошкодження	Контрольний строк
п/п		
1. Станційно-абонентські:		
	на обслуговуваних АТС і ЕАТС в містах	50 хвилин
	на необслуговуваних АТС і ЕАТС в містах	3 години
	на сільських АТС	8 годин
	Примітка. З зазначених вище контрольних строків на перевірку номера оператором, диспетчером БР та передачу пошкодження на АТС відводиться 10 хвилин	
2. Лінійно-абонентські і апаратні:		
	особливо-важливих абонентів (органів законодавчої та виконавчої влади, медичних закладів, надходження пожежних частин, дитячих садків, телефонів, що	в день заяви

	використовуються для охоронної сигналізації), а	
	також пошкодження таксофонів та безпосередніх	
	зв'язків	
	для всіх інших категорій абонентів в містах	на другий день після
	надходж. заяви	
	в сільській місцевості	на третій день після
	надходж. заяви	
	лінійні на з'єднувальних лініях до сільських АТС	8 годин
	3. Кабельні:	
	в кінцевих пристроях і при заміні окремих	12 годин
	пошкоджених пар вільними в магістральних і	
	розподільчих кабелях	
	в кабелях міжстанційного зв'язку, в магістраль-	із заміною прогону
	без заміни	
	них і розподільчих кабелях емністю	кабелю
	прогону кабелю	
	до 200x2	36 годин
	18 годин	
	від 200x2 до 400x2	48 годин
	24 години	
	від 400x2 до 600x2	60 годин
	30 годин	
	від 600x2 до 800x2	72 години
	36 годин	
	від 800x2 до 1200x2	80 годин
	40 годин	
	від 1200x2 до 2400x2	94 години
	47 годин	
	у волоконно-оптичних і високочастотних кабелях	
	міжстанційного зв'язку	48 годин
	24 години	
	ремонт телефонної каналізації та кабеля типу	
	КСПП, прокладеного в ґрунті (лінійно - ка-	
	бельним цехом обов'язково складається акт з	
	номером дозволу на розкопку, затверджений	48 годин
	головним інженером підприємства)	

в сільській місцевості для кабелів емністю до	72 години
200x2	

Додаток N 3
до Інструкції про порядок обліку
заяв і усунення пошкоджень на
місцевих телефонних мережах

Контрольний лист											
за " ____ " _____ 199__ року											
90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	Прямі проводи	Показання лічильників
80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	Таксофони	викликів розмов
70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	1. Кількість заяв, що надійшли за добу ____	
										із них: інформаційних _____	
60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	довідкових ЗД _____	
										переданих на станцію С _____	
50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	переданих на лінію Л _____	
										не виявлених НВ _____	
40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	залишених до другої заяви ДЗ _____	
										телефон зайнятий М,ММ _____	
30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	телефон не відповідає НТ _____	
										2. Кількість пошкоджень, усунених за добу,	
20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	всього _____	
										в тому числі: станційних С _____	
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	лінійних Л _____	
										кабельних К _____	
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	апаратних А _____	
										по актах _____	
3. Кількість пошкоджень, що залишилися не усуненими з попереднього дня _____,											
в тому числі ДЗ _____											
4. Кількість пошкоджень, що залишилися не усуненими до наступного дня _____,											
Довідкових ЗД:											

Додаток N 4
до Інструкції про порядок обліку
заяв і усунення пошкоджень на
місцевих телефонних мережах

Журнал обліку заяв і пошкоджень

Номери	Заявлено	Виміряно	Передано на	Полагоджено
теле-			усунення	
фонів			пошкодження	
При-				

В прогоні між колодязями N _____ N _____
 або на стенд N _____ по _____
 зроблена вставка кабелем _____ емністю _____ діаметром жил _____ метр. _____
 Новий кабель затягнутий в канал N _____
 Старий кабель на цій ділянці _____

Робота розпочата _____
 Робота закінчена _____
 " _____ " _____ 199__ року Електромонтер _____
 Електромеханік _____

У групі техобліку на технічних документах зробив:
 _____ (підпис)
 " _____ " _____ 199__ року
 Лінія відрізу

Назва матеріалів, витрачених для усунення пошкодження	Одиниця виміру	Кількість	Примітка
+	+	+	+
+	+	+	+
+	+	+	+
+	+	+	+

Електромонтер _____ Підпис _____
 Перевірів електромеханік _____ Підпис _____
 " _____ " _____ 199__ року

Додаток N 12
 до Інструкції про порядок обліку
 заяв і усунення пошкоджень на
 місцевих телефонних мережах

Список телефонів,
 що не працювали 5 діб і більше
 по _____ телефонній мережі (вузлу)
 за _____ 199__ року

N п/п	Номер телефону	Індивідуальний чи спарений	Дані про перерви телефонного зв'язку	Не працював всього за місяць (діб, год.)
+	+	+	+	+
+	+	+	+	+
+	+	+	+	+
+	+	+	+	+

Інженер бкро ремонту телефонів _____

Додаток N 13
 до Інструкції про порядок обліку
 заяв і усунення пошкоджень на
 місцевих телефонних мережах

Підсумковий журнал
 щомісячного обліку заяв і пошкоджень
 за _____ 199__ року

в квартирі, в ЖЕК;	і повідомляє Вас, що телефон N
_____ , що	я знаходиться у Вашому
час: _____ год. _____ хв.	поладжений внаслідок того, що
користуванні, не був	де він встановлений, виявилось
" _____ " _____ 199__ року	в Бюро ремонту просить Вас
приміщення,	і лефону _____, коли і в який
	д забезпечено доступ
зачиненим.	р щення для поладження
Електромонтер _____	
повідомити по те-	
час може бути	
електромонтера у примі-	
телефону.	
===== і	
Призначена година для приходу електро- з	
Електромонтер _____	
монтера від _____ до _____ у	
" _____ " _____ 199__ року	
" _____ " _____ 199__ року	

Публікації документа

- **Офіційний вісник України** — 1997 р., № 46, стор. 190, код акту 4321/1997