

BỘ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

**BỘ BƯU CHÍNH,
VIỄN THÔNG**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 33/2006/QĐ-BBCVT

Hà Nội, ngày 06 tháng 9 năm 2006

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông

BỘ TRƯỞNG BỘ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

Căn cứ Pháp lệnh Bưu chính, Viễn thông ngày 25 tháng 5 năm 2002;

Căn cứ Nghị định số 90/2002/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2002 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Bưu chính, Viễn thông;

Căn cứ Nghị định số 157/2004/NĐ-CP ngày 18 tháng 8 năm 2004 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Bưu chính, Viễn thông về bưu chính;

Căn cứ Nghị định số 160/2004/NĐ-CP ngày 03 tháng 9 năm 2004 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Bưu chính, Viễn thông về viễn thông;

Căn cứ Nghị định số 179/2004/NĐ-CP ngày 21 tháng 10 năm 2004 của Chính phủ quy định quản lý nhà nước về chất lượng sản phẩm, hàng hóa;

Căn cứ Quyết định số 190/2004/QĐ-TTg ngày 08 tháng 11 năm 2004 của Thủ tướng Chính phủ về quản lý dịch vụ chuyên phát;

Xét Tờ trình số 28/QLCL-CLDV ngày 24 tháng 8 năm 2006 của Cục trưởng Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Khoa học - Công nghệ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau mười lăm (15) ngày, kể từ ngày đăng Công báo.

Quyết định này thay thế cho Quyết định số 176/2003/QĐ-BBCVT ngày 10 tháng 11 năm 2003 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, Vụ trưởng Vụ Khoa học - Công nghệ, Vụ trưởng các Vụ, Cục trưởng Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ Bưu chính, Viễn thông, Giám đốc các Sở Bưu chính, Viễn thông, các tổ chức, cá nhân tham gia cung cấp, sử dụng dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyển phát, dịch vụ chuyển phát nhanh, dịch vụ viễn thông chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

BỘ TRƯỞNG

Đỗ Trung Tá

**BỘ BƯU CHÍNH,
VIỄN THÔNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY ĐỊNH

Về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 33 /2006/QĐ-BBCVT
ngày 06 tháng 9 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng:

1. Văn bản này quy định việc quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyển phát, dịch vụ chuyển phát nhanh và dịch vụ viễn thông (sau đây gọi chung là dịch vụ bưu chính, viễn thông).

2. Văn bản này áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân tham gia cung cấp, sử dụng dịch vụ bưu chính, viễn thông tại Việt Nam.

Điều 2. Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông bao gồm:

1. Công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông.
2. Báo cáo chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông.
3. Kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông.
4. Giám sát chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông.
5. Công khai thông tin về chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông.
6. Thanh tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo về chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông.

Điều 3. Chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông được quản lý trên cơ sở:

1. Các văn bản quy phạm pháp luật của Bộ Bưu chính, Viễn thông và của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
2. Các tiêu chuẩn do Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành hoặc công bố bắt buộc áp dụng.

3. Các tiêu chuẩn do doanh nghiệp tự nguyện áp dụng để công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông.

Điều 4. Theo từng thời kỳ, Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng” phù hợp với chính sách, yêu cầu quản lý và thực tế phát triển của dịch vụ viễn thông.

Điều 5. Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông:

1. Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin trực thuộc Bộ Bưu chính, Viễn thông là cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông trên phạm vi cả nước.

2. Các Sở Bưu chính, Viễn thông quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông trên địa bàn quản lý của mình theo chức năng, nhiệm vụ và nội dung được phân công.

Điều 6. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông có trách nhiệm:

1. Thực hiện nghiêm chỉnh các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông tại văn bản này và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

2. Đảm bảo và duy trì chất lượng dịch vụ như mức đã công bố. Thường xuyên tự kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ do mình cung cấp. Khi có sự cố hoặc khi phát hiện mức chất lượng dịch vụ không phù hợp với mức đã công bố phải thực hiện ngay các biện pháp khắc phục để đảm bảo chất lượng dịch vụ.

3. Phối hợp với các đơn vị, doanh nghiệp có liên quan trong việc duy trì chất lượng dịch vụ liên mạng.

4. Chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ do các đại lý của mình cung cấp theo các quy định của pháp luật.

Điều 7. Các đại lý dịch vụ bưu chính, đại lý dịch vụ chuyển phát, đại lý dịch vụ chuyển phát nhanh, đại lý dịch vụ viễn thông (sau đây gọi chung là đại lý) có trách nhiệm:

1. Thực hiện nghiêm chỉnh các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông tại văn bản này và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

2. Các đại lý dịch vụ bưu chính, đại lý dịch vụ chuyển phát, đại lý dịch vụ chuyển phát nhanh phải đảm bảo chất lượng dịch vụ đã thỏa thuận trong hợp đồng đại lý.

3. Các đại lý dịch vụ viễn thông là đại lý hoa hồng có trách nhiệm đảm bảo chất lượng dịch vụ theo mức chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp được cấp phép (quy định tại điều 8 của văn bản này) đã công bố.

4. Các đại lý dịch vụ viễn thông là đại lý bán lại chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ do mình cung cấp.

Chương II

CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

Điều 8. Doanh nghiệp bưu chính; doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát nhanh; doanh nghiệp viễn thông được Bộ Bưu chính, Viễn thông cấp giấy phép cung cấp dịch vụ; doanh nghiệp viễn thông được Bộ Bưu chính, Viễn thông cấp giấy phép thiết lập mạng và cung cấp dịch vụ (sau đây gọi chung là doanh nghiệp được cấp phép) có trách nhiệm:

1. Công bố chất lượng theo tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng đối với các dịch vụ viễn thông thuộc “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng”, dịch vụ bưu chính công ích. Mức chất lượng công bố không được trái với mức quy định của tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng.

2. Tự công bố chất lượng theo tiêu chuẩn tự nguyện áp dụng đối với các dịch vụ bưu chính, viễn thông khác với các dịch vụ bưu chính, viễn thông quy định tại khoản 1 điều này.

Điều 9. Thủ tục công bố chất lượng đối với các dịch vụ bưu chính, viễn thông quy định tại khoản 1 Điều 8 của văn bản này như sau:

1. Doanh nghiệp được cấp phép gửi hồ sơ công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông đến Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin. Hồ sơ bao gồm: bản sao giấy phép cung cấp dịch vụ; công văn về việc công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông (theo mẫu tại phụ lục I của Quy định này); “Bản công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông” (theo mẫu tại phụ lục II của Quy định này); “Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông” (theo mẫu tại phụ lục III của Quy định này).

2. Trong thời hạn năm (05) ngày làm việc kể từ khi hồ sơ hợp lệ được chấp thuận, doanh nghiệp được cấp phép sẽ được cấp “Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông” (theo mẫu tại phụ lục IV của Quy định này).

3. Sau khi được cấp “Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông”, doanh nghiệp được cấp phép có trách nhiệm:

a) Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông” và “Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông” trên trang tin điện tử (website) của doanh nghiệp được cấp phép;

b) Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông” và “Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông” tại nơi dễ dàng đọc được ở tất cả các điểm giao dịch.

Điều 10. Đối với các dịch vụ bưu chính, viễn thông quy định tại khoản 2 điều 8: doanh nghiệp được cấp phép phải tự công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông theo tiêu chuẩn tự nguyện áp dụng trên trang tin điện tử (website) của doanh nghiệp. Khuyến khích doanh nghiệp được cấp phép tự công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông theo thủ tục quy định tại Điều 9 của Văn bản này.

Điều 11. Thời hạn công bố chất lượng:

1. Đối với dịch vụ viễn thông thuộc “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng”: doanh nghiệp được cấp phép phải hoàn thành thủ tục công bố chất lượng quy định tại điều 9 của văn bản này trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng” có hiệu lực áp dụng hoặc kể từ ngày bắt đầu cung cấp dịch vụ.

2. Đối với dịch vụ bưu chính công ích: doanh nghiệp bưu chính phải hoàn thành thủ tục công bố chất lượng quy định tại Điều 9 của văn bản này trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng do Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành hoặc công bố có hiệu lực áp dụng.

3. Đối với các dịch vụ bưu chính, viễn thông khác với các dịch vụ bưu chính, viễn thông quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này: doanh nghiệp được cấp phép phải hoàn thành việc công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày Văn bản này có hiệu lực áp dụng hoặc kể từ ngày bắt đầu cung cấp dịch vụ.

Điều 12. Doanh nghiệp được cấp phép phải thực hiện lại và hoàn thành việc công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ khi Bộ Bưu chính, Viễn thông thay đổi tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng hoặc doanh nghiệp thay đổi tiêu chuẩn tự nguyện áp dụng để tự công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố.

Chương III

BÁO CÁO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

Điều 13. Báo cáo định kỳ:

Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin ban hành các mẫu báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông. Doanh nghiệp được cấp phép có trách nhiệm báo cáo chất lượng dịch vụ định kỳ đối với dịch vụ viễn thông thuộc “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng”, dịch vụ bưu chính công ích về Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin theo đúng các mẫu đã ban hành.

1. Đối với dịch vụ viễn thông thuộc “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng”: trong thời hạn hai mươi (20) ngày đầu tiên hàng quý, doanh nghiệp được cấp phép có trách nhiệm báo cáo thực tế chất lượng dịch vụ viễn thông do mình cung cấp trong quý trước đó. Báo cáo phải bao gồm tất cả các số liệu về thực tế chất lượng dịch vụ viễn thông tại địa bàn từng tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp được cấp phép cung cấp dịch vụ.

2. Đối với dịch vụ bưu chính công ích: trước ngày 10 tháng 4 hàng năm, doanh nghiệp bưu chính có trách nhiệm báo cáo thực tế chất lượng dịch vụ bưu chính công ích do mình cung cấp trong năm trước đó.

Điều 14. Báo cáo đột xuất:

1. Doanh nghiệp được cấp phép có trách nhiệm báo cáo Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin về thực tế chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông do mình cung cấp khi có yêu cầu.

2. Doanh nghiệp thuộc doanh nghiệp được cấp phép, đại lý trên địa bàn do Sở Bưu chính, Viễn thông quản lý có trách nhiệm báo cáo Sở Bưu chính, Viễn thông về thực tế chất lượng dịch vụ do mình cung cấp khi có yêu cầu.

3. Khi có sự cố làm cho việc sử dụng dịch vụ trên địa bàn một hay nhiều tỉnh, thành phố hoặc trên hướng liên tỉnh, liên mạng, quốc tế không thực hiện được trong khoảng thời gian từ hai (02) giờ trở lên thì trong thời hạn ba (03) ngày làm việc kể từ ngày xảy ra sự cố, doanh nghiệp được cấp phép có trách nhiệm báo cáo bằng văn bản về nguyên nhân, mức độ ảnh hưởng và việc khắc phục sự cố gửi Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin và Sở Bưu chính, Viễn thông quản lý địa bàn xảy ra sự cố.

Điều 15. Các doanh nghiệp, đại lý có trách nhiệm lưu trữ các số liệu, tài liệu sử dụng để lập báo cáo chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày báo cáo; chịu trách nhiệm về tính chính xác, kịp thời của các nội dung và tài liệu, số liệu báo cáo; giải trình và cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

Chương IV

KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

Mục 1

Việc kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước

Điều 16. Kiểm tra theo kế hoạch:

1. Hàng năm, Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin ban hành kế hoạch kiểm tra chất lượng đối với dịch vụ viễn thông thuộc “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng”, dịch vụ bưu chính công ích và phối hợp với các Sở Bưu chính, Viễn thông tiến hành kiểm tra theo kế hoạch đã ban hành.

2. Nội dung kiểm tra bao gồm: kiểm tra việc chấp hành các quy định quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông; đo kiểm, đánh giá tất cả các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng.

3. Trước khi tiến hành kiểm tra, Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin ban hành quyết định về nội dung, lịch trình kiểm tra và gửi đến doanh nghiệp trước ngày tiến hành kiểm tra ít nhất là bảy (07) ngày làm việc.

Điều 17. Kiểm tra đột xuất:

1. Trong trường hợp cần thiết, Bộ Bưu chính, Viễn thông hoặc Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin quyết định việc tiến hành kiểm tra đột xuất chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông của doanh nghiệp; Sở Bưu chính, Viễn thông quyết định việc tiến hành kiểm tra đột xuất đối với các doanh nghiệp thuộc doanh nghiệp được cấp phép, các đại lý cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông trên địa bàn quản lý.

2. Nội dung kiểm tra đột xuất của Bộ Bưu chính, Viễn thông hoặc của Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin bao gồm: kiểm tra

việc thực hiện các quy định quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông; đo kiểm, đánh giá các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp được cấp phép công bố.

3. Nội dung kiểm tra đột xuất của Sở Bưu chính, Viễn thông bao gồm: kiểm tra việc thực hiện các quy định quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông; đánh giá các chỉ tiêu chất lượng phục vụ của dịch vụ mà doanh nghiệp được cấp phép công bố theo tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng, chỉ tiêu chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp được cấp phép tự công bố theo tiêu chuẩn tự nguyện áp dụng. Trong trường hợp Sở Bưu chính, Viễn thông thấy việc kiểm tra đột xuất cần phải thực hiện đo kiểm thì Sở có văn bản đề nghị Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin quyết định việc tiến hành kiểm tra đột xuất.

Điều 18. Việc đo kiểm phục vụ công tác kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông do đơn vị đo kiểm thuộc danh sách các đơn vị đo kiểm về lĩnh vực chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông được Bộ Bưu chính, Viễn thông công bố thực hiện theo yêu cầu của Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin.

Điều 19. Việc kiểm tra phải được lập thành biên bản. Nếu phát hiện có vi phạm quy định, tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông thì đoàn kiểm tra báo cáo người ra quyết định thành lập đoàn kiểm tra để xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Trách nhiệm của doanh nghiệp được kiểm tra:

1. Người đứng đầu doanh nghiệp được kiểm tra hoặc người được ủy quyền theo quy định của pháp luật phải làm việc với đoàn kiểm tra trong suốt quá trình kiểm tra và tạo điều kiện thuận lợi cho công tác kiểm tra.

2. Chuẩn bị đầy đủ các nội dung, tài liệu, số liệu và phương tiện cần thiết cho việc đo kiểm, kiểm tra; chịu trách nhiệm về tính chính xác của các số liệu, tài liệu; giải trình và cung cấp số liệu, tài liệu theo yêu cầu của đoàn kiểm tra.

3. Cung cấp miễn phí, miễn cước phần dịch vụ bưu chính, viễn thông phục vụ công tác đo kiểm, kiểm tra chất lượng.

4. Thực hiện ngay các biện pháp khắc phục tồn tại về chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông theo yêu cầu của đoàn kiểm tra.

5. Trả chi phí đo kiểm theo quy định của các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

Điều 21. Đơn vị thực hiện việc đo kiểm chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông để phục vụ công tác kiểm tra phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả đo kiểm; lưu trữ các số liệu đo kiểm ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày lập báo cáo kết quả đo kiểm và giải trình, cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

Mục 2

Việc kiểm tra của doanh nghiệp

Điều 22. Trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày quy định này có hiệu lực áp dụng, doanh nghiệp được cấp phép phải ban hành quy chế tự kiểm tra việc tuân thủ các quy định của văn bản này và việc đo kiểm, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông theo các tiêu chuẩn đã công bố; gửi quy chế về Cục Quản lý Chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin.

Điều 23. Hàng quý, doanh nghiệp được cấp phép phải tổ chức tự kiểm tra việc tuân thủ quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông; đo kiểm, đánh giá chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông theo từng địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có cung cấp dịch vụ. Kết quả kiểm tra, đo kiểm, đánh giá phải được lập thành văn bản theo mẫu do Cục Quản lý Chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin ban hành.

Doanh nghiệp được cấp phép phải lưu trữ văn bản kết quả kiểm tra, đo kiểm, đánh giá, các số liệu xây dựng kết quả kiểm tra, số liệu đo kiểm, đánh giá ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày lập kết quả kiểm tra, đo kiểm, đánh giá và báo cáo cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

Chương V

GIÁM SÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

Mục 1

Việc giám sát của cơ quan quản lý nhà nước

Điều 24. Bộ Bưu chính, Viễn thông quyết định các dịch vụ bưu chính, viễn thông phải giám sát chất lượng trong “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng”, dịch vụ bưu chính công ích theo từng thời kỳ phù hợp với chính sách, yêu cầu quản lý và thực tế phát triển của dịch vụ bưu chính, viễn thông.

Điều 25. Các phương thức giám sát chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông bao gồm:

1. Giám sát bằng thiết bị đo chuyên dụng: áp dụng đối với các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật của dịch vụ.
2. Giám sát bằng phương thức khác: áp dụng đối với các chỉ tiêu chất lượng phục vụ của dịch vụ.

Điều 26. Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin tổ chức thực hiện việc giám sát theo phương thức quy định tại khoản 1 điều 25 của văn bản này trên bất kỳ địa bàn cung cấp dịch vụ nào trong phạm vi cả nước.

Điều 27. Các Sở Bưu chính, Viễn thông tổ chức thực hiện việc giám sát theo phương thức quy định tại khoản 2 điều 25 của văn bản này trên địa bàn do mình quản lý. Trong thời hạn năm (05) ngày làm việc kể từ khi có kết quả giám sát chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông, các Sở Bưu chính, Viễn thông có trách nhiệm gửi báo cáo kết quả giám sát về Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin.

Điều 28. Việc giám sát các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông phải tuân thủ phương pháp xác định nêu tại tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng.

Điều 29. Đơn vị thực hiện việc giám sát chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả giám sát; lưu trữ các số liệu giám sát ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày lập báo cáo kết quả giám sát và báo cáo cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

Trường hợp phát hiện có chỉ tiêu chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp đã công bố thì đơn vị giám sát kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 30. Chi phí để thực hiện việc giám sát chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông được áp dụng theo các quy định của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

Mục 2

Việc giám sát của doanh nghiệp

Điều 31. Trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày Bộ Bưu chính, Viễn thông quyết định các dịch vụ bưu chính, viễn thông phải giám sát chất lượng,

doanh nghiệp được cấp phép phải ban hành quy chế tự giám sát chất lượng đối với các dịch vụ đó và gửi quy chế về Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin.

Điều 32. Các doanh nghiệp được cấp phép phải tổ chức tự giám sát thường xuyên theo từng địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đối với các dịch vụ bưu chính, viễn thông mà Bộ Bưu chính, Viễn thông quyết định phải giám sát chất lượng.

Việc giám sát các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông phải tuân thủ phương pháp xác định nêu tại tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng.

Kết quả giám sát phải được lập thành văn bản theo mẫu do Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin ban hành.

Điều 33. Trong trường hợp cần thiết, các doanh nghiệp phải giám sát đột xuất các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông theo yêu cầu của Bộ Bưu chính, Viễn thông hoặc Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin.

Điều 34. Doanh nghiệp phải lưu trữ văn bản kết quả giám sát, các số liệu giám sát ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày lập kết quả giám sát và báo cáo cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

Chương VI

CÔNG KHAI THÔNG TIN

VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

Điều 35. Hàng quý, Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin thực hiện việc công khai thông tin về chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông trên trang tin điện tử (website) của Bộ Bưu chính, Viễn thông.

Điều 36. Các thông tin được công khai bao gồm:

1. Tình hình thực hiện công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông và các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông mà doanh nghiệp được cấp phép đã công bố.

2. Tình hình chấp hành chế độ báo cáo và các chỉ tiêu chất lượng mà doanh nghiệp được cấp phép báo cáo.

3. Kết quả kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông của các cơ quan quản lý nhà nước.

Chương VII

THANH TRA, XỬ LÝ VI PHẠM VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 37. Thanh tra chuyên ngành Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin thực hiện thanh tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo về chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông theo các quy định của pháp luật.

Điều 38. Các doanh nghiệp, đại lý được thanh tra có trách nhiệm cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác các hồ sơ, tài liệu, thông tin liên quan đến nội dung thanh tra và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác của hồ sơ, tài liệu, thông tin đã cung cấp.

Điều 39. Mọi khiếu nại, tố cáo của các tổ chức, cá nhân tham gia cung cấp, sử dụng dịch vụ bưu chính, viễn thông tại Việt Nam liên quan đến quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông được thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Chương VIII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 40. Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin:

1. Chủ trì, hướng dẫn các Sở Bưu chính, Viễn thông, các doanh nghiệp thực hiện văn bản này.

2. Tổng hợp, báo cáo Bộ Bưu chính, Viễn thông tình hình công tác quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông.

3. Nghiên cứu, đề xuất với Bộ Bưu chính, Viễn thông những vấn đề liên quan đến công tác quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông.

Điều 41. Các Sở Bưu chính, Viễn thông:

1. Thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông trên địa bàn quản lý theo chức năng, nhiệm vụ và các nội dung được phân công.

2. Phối hợp với Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin trong việc thực hiện công tác quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông trên địa bàn do mình quản lý.

3. Tháng một hàng năm tổng hợp và gửi báo cáo tình hình thực thi công tác quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông trên địa bàn trong năm trước đó về Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin.

4. Phát hiện và phản ánh các vấn đề tồn tại về chất lượng trên địa bàn, báo cáo và đề xuất với Bộ Bưu chính, Viễn thông các biện pháp xử lý.

Điều 42. Các doanh nghiệp bưu chính, viễn thông có trách nhiệm sắp xếp đơn vị đầu mối, phân công cán bộ lãnh đạo để triển khai, điều hành các nội dung quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông được quy định tại văn bản này.

Điều 43. Trong quá trình thực hiện quy định này nếu có vướng mắc cần kịp thời phản ánh về Bộ Bưu chính, Viễn thông để xem xét điều chỉnh./.

BỘ TRƯỞNG

Đỗ Trung Tá

Phụ lục I

**MẪU CÔNG VĂN VỀ VIỆC CÔNG BỐ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 33/2006/QĐ-BBCVT
ngày 06 tháng 9 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông)*

**(TÊN DOANH NGHIỆP CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
ĐƯỢC CẤP PHÉP Độc lập - Tự do - Hạnh phúc)**

Số: /

....., ngày..... tháng.... năm.....

V/v: Công bố chất lượng dịch
vụ bưu chính, viễn thông.

**Kính gửi: Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông
và Công nghệ thông tin**

1. Tên doanh nghiệp:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

E-mail:

2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

E-mail:

3. Công bố chất lượng:

Dịch vụ: ... (tên dịch vụ bưu chính, viễn thông) ...

Tiêu chuẩn áp dụng: ... (số hiệu và tên tiêu chuẩn) ...

4. Tài liệu kèm theo:

- a) Bản sao giấy phép cung cấp dịch vụ hoặc giấy phép thiết lập mạng và cung cấp dịch vụ;
- b) Bản công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông số ... ngày... tháng ... năm...;
- c) Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông.

5. Doanh nghiệp cam kết:

- a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Bưu chính, Viễn thông về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông;
- b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông như mức công bố.

Doanh nghiệp được cấp phép
(Ký tên, đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu ...

Phụ lục II
MẪU BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 33/2006/QĐ-BBCVT
ngày 06 tháng 9 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông)*

(TÊN DOANH NGHIỆP) CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

Số

Doanh nghiệp:.....

Địa chỉ:.....

Điện thoại:..... Fax:

Email:.....

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: ... (tên dịch vụ bưu chính, viễn thông).....

Phù hợp tiêu chuẩn: ... (số hiệu và tên tiêu chuẩn) ... (Danh mục các chỉ tiêu chất lượng kèm theo).

Thông tin bổ sung (nếu có):

.....

.....

....., ngày... tháng... năm...

Doanh nghiệp được cấp phép
(Ký tên, đóng dấu)

Phụ lục III
MẪU DANH MỤC CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 33/2006/QĐ-BBCVT
ngày 06 tháng 9 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông)*

DANH MỤC CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

*(Kèm theo bản công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông số..... ngày.....
tháng..... năm của....(tên doanh nghiệp được cấp phép).....)*

Dịch vụ: *(tên dịch vụ bưu chính, viễn thông).....*

| STT | Tên chỉ tiêu | Mức theo tiêu chuẩn (số hiệu tiêu chuẩn) | Mức công bố | Ghi chú |
|-----|--------------|---|-------------|---------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| ... | | | | |

....., ngày ... tháng ... năm.....

Doanh nghiệp được cấp phép

(Ký tên, đóng dấu)

Phụ lục IV
MẪU BẢN TIẾP NHẬN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 33/2006/QĐ-BBCVT
ngày 06 tháng 9 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông)*

BỘ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG
CỤC QUẢN LÝ CHẤT
LƯỢNG BƯU CHÍNH, VIỄN
THÔNG VÀ CÔNG NGHỆ
THÔNG TIN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ... / ...

BẢN TIẾP NHẬN
CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin xác nhận đã tiếp nhận bản công bố chất lượng phù hợp tiêu chuẩn số của (doanh nghiệp)..... (địa chỉ)

Công bố chất lượng dịch vụ:.. .. (tên dịch vụ bưu chính, viễn thông).....

Phù hợp tiêu chuẩn: ...(số hiệu và tên tiêu chuẩn)

Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông này không có giá trị chứng nhận cho dịch vụ bưu chính, viễn thông phù hợp với tiêu chuẩn mà doanh nghiệp công bố. Doanh nghiệp phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp tiêu chuẩn chất lượng của dịch vụ bưu chính, viễn thông do mình cung cấp.

Hà Nội, ngày... tháng.... năm 20...

CỤC TRƯỞNG

Nơi nhận:

- (doanh nghiệp);
- Lưu TCHC, CLDV.