|  |  |
| --- | --- |
| **TẬP ĐOÀN**  **BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**  **VIỆT NAM**  Số: 1732/VNPT-CLG-TL | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Hà Nội, ngày 08 tháng 04 năm 2022* |

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ**

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất Năm 2021**

**1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:**

* Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.
* Địa chỉ: 57 Huỳnh Thúc Kháng, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội.
* Điện thoại: 024.37741239.

**2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:**

* Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.
* Địa chỉ: 57 Huỳnh Thúc Kháng, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội.
* Điện thoại: 024.37741239.

**3. Kết quả tự kiểm tra**

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”:

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

* Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:

Đã gửi, ngày gửi: 15/08/2016.

* Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” số 4223/VNPT-CLG trên website của VNPT:

Đã công bố.

Ngày công bố: 15/08/2016, trên website: [www.vnpt.com.vn](http://www.vnpt.vn) .

* Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:

+ Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 12, gồm các tỉnh, thành phố có tên sau đây: Bến Tre, Cao Bằng, Hòa Bình, Thừa Thiên- Huế, Kiên Giang, Quảng Bình, Quảng Ngãi, Sơn La, Thái Bình, Tiền Giang, Trà Vinh, Tuyên Quang.

+ Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 121.

Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 15/09/2016.

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 121.

Chưa hoàn thành việc niêm yết:

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: 0

Chưa thực hiện việc niêm yết.

+ Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào: 0

* Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:

Không thay đổi.

Có thay đổi.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

* Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: Quý I: 20/04/2021, Quý II: 22/07/2021; Quý III: 19/10/2021; Quý IV: 24/01/2022.

* Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

* Báo cáo khi có sự cố:

Có sự cố:

Sự cố đứt cáp quang biển: 6 sự cố

Đã báo cáo:

Công văn báo cáo số: Số 130/VNPT-CN ngày 12/01/2021; Số 1614/VNPT-CLG-TL ngày 05/04/2021; Số 3651/VNPT-CLG-TL ngày 30/06/2021; Số 5432/VNPT-CLG-TL ngày 15/09/2021; Số 6419/VNPT-CLG-TL ngày 28/10/2021 và Số 7591/VNPT-CLG-TL ngày 16/12/2021.

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

* Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 63.
* Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 03, gồm các tỉnh, thành phố có tên sau đây: Bến Tre, Cao Bằng, Hòa Bình, TT. Huế, Kiên Giang, Quảng Bình, Đắk Lắk, Hải Phòng, Nam Định, Đồng Nai, An Giang, Nghệ An
* Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 12, gồm các tỉnh, thành phố có tên sau đây: Bến Tre, Cao Bằng, Hòa Bình, TT. Huế, Kiên Giang, Quảng Bình, Đắk Lắk, Hải Phòng, Nam Định, Đồng Nai, An Giang, Nghệ An.
* Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0.

**4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương** **kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:** 03 bản.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***   * TGĐ (để b/c); * P.TGĐ Nguyễn Nam Long (để b/c); * Ban KTPCTT, Ban CN (để ph/h); * VNPT-Net, VNPT-Vinaphone; * VNPT BTE, CBG, HBH, TTH, KGG, QBH, QNI, SLA, TBH, TGG, TVH, TQG, ĐLK, HPG, NĐH, ĐNI, AGG, NAN; * Lưu.   **Số eOffice**: 251575/ VBKS | **TL. TỔNG GIÁM ĐỐC**  **TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**  *(Đã ký)*  **Lê Thanh Bình** |